



新北市新店地政事務所「**104**年 為民服務滿意度調查」分析報告

隨著「知識經濟」時代來臨，世界在變、環境在變、想法在變，唯一不變的就是「變」，本所望將地政業務轉化成地政服務，建立以符合民眾導向的服務理念，提供更適切優質之服務措施，係為目標更為方向，是以本分析報告係以問卷調查方式呈現為民服務績效之虞，更讓本所傾聽民聲，藉以貼近民意，可望達「地政新世代、滿意隨身帶」之更高服務理念。

新北市新店地政事務所「104年 為民服務滿意度調查」分析報告

目錄

壹、	調查主旨.....	P2
貳、	調查方法.....	P3
參、	自變數量體統計.....	P9
肆、	樣本描述性分析.....	P12
伍、	顯著性分析.....	P57
陸、	民眾意見.....	P68
柒、	結論建議.....	P69
捌、	附表.....	P73



壹、調查主旨

新北市新店地政事務所核心價值為「效率、親切、便民」，本所服務目標定位為「便利商店化的便利新店」，希望整合多方面的為民服務措施，持續提供有效率的專業服務，展現親切的熱誠服務，開發創新便民服務及友善的網路服務。我們將透過此次『104年為民服務滿意度調查』，呈現本所活力與專業，並作為未來努力的方向與施政之依據，期盼全方位提升服務品質，提供民眾持續的優質服務。

貳、調查方法

一、調查對象

本調查研究主要為了解民眾對於本所提供之各項服務措施、內容及其環境滿意程度，期望透過此調查結果改進本所服務方式藉以提升民眾之滿意程度，本調查範圍主要為至新北市新店地政事務所洽公之民眾。

二、有效樣本數

本調查發放問卷數量1,200份，回收1,200份，剔除填答不完整或缺失的無效問卷87份，有效問卷共計1,113份，有效問卷回收率為92.75%。

三、調查期間

自民國104年7月24日至8月7日。

四、調查期間

本調查方式因考量即時取得資料，節省時間與費用成本，採用隨機抽樣方式，以隨機抽樣方法進行問卷發放方式，由櫃檯服務人員發送問卷予洽公民眾自行填寫問卷，填妥後由櫃檯服務人員回收，確認實屬有效問卷即發予填寫民眾贈品一份。

五、問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後，由研考人員親自檢核問卷內容，以確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

六、問卷結構

本調查根據調查目的來設計問卷，本調查量表使用李克特量表進行衡量(1分-非常不滿意、2分-不滿意、3分-普通、4分-滿意、5分-非常滿意)，民眾須對於問項題目所陳述之內容，提出主觀或客觀的建議。問卷內容共分成兩部分，第一部分為民眾對於本所提供之各項服務措施及環境滿意程度共分成五大層面，共17題；第二部分為個人基本資料問卷(詳後附表一)。

附表一

層面	項目	內容
基本層面	基本資料	性別/年齡/教育/職業/洽所次數
	業務項目	民眾至本所辦理的業務項目分析。
	獲知地政訊息知管道	民眾獲知地政訊息知管道分析。
環境設施層面	洽公環境適切程度	了解民眾對於本所環境綠化程度、動線及標示、洗手間等洽公環境滿意度。
	服務設施合宜程度	了解民眾對於本所提供之地政訊息及書寫範例、機具設備等服務設施合宜程度。
服務態度層面	服務親和程度	了解民眾對於本所走動式人員主動引導及承辦人員的服務親和程度。
	服務可勝任程度	了解本所洽公等待時間的滿意度與承辦人員解說是否詳盡等服務可勝任程度。
線上服務層面	線上服務提供及使用情形	對於「本所的網站各項服務」滿意度。
政令宣導層面	施政宣導及服務措施之有效性	了解民眾對於「實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯」、「線上可申請人工登記簿標示簿電子謄本」、「全國跨縣市代收」等服務周知程度。

七、問卷內容大綱

一、一樓櫃檯服務滿意度

- ✚ 受訪民眾至本所辦理的業務項目分析(Q1-1)
- ✚ 受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度(Q1-2)

二、各項服務之滿意程度

1. 洽公環境適切程度

- ✚ 受訪民眾對本所洽公環境整體舒適整潔及綠美化滿意度(Q2-1-1)
- ✚ 受訪民眾對本所洽公服務(如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識滿意度(Q2-1-2)
- ✚ 受訪民眾對本所洽公現場申辦行動路線順暢滿意度(Q2-1-3)

2. 服務設施合宜性：

- ✚ 受訪民眾對一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)使用滿意度(Q2-2-1)
- ✚ 受訪民眾對核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)使用滿意度(Q2-2-2)

3. 服務親和性：

- ✚ 受訪民眾對服務人員主動招呼、引導滿意度(Q2-3-1)
- ✚ 受訪民眾對服務人員回應問題及案件處理情形滿意度(Q2-3-2)
- ✚ 受訪民眾對服務人員主動協助並告知申辦滿意度(Q2-3-3)

4. 服務可勝任性：

- ✚ 受訪民眾對服務人員解答清楚、具專業知識滿意度(Q2-4-1)
- ✚ 受訪民眾對服務人員熟悉處理流程及文件滿意度(Q2-4-2)

5. 線上服務使用情形：

- ✚ 受訪民眾對網站提供之線上服務(如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)滿意度(Q2-5-1)
- ✚ 受訪民眾對網站提供之電子表單服務滿意度(Q2-5-2)
- ✚ 受訪民眾對臉書粉絲專頁提供之各項訊息滿意度(Q2-5-3)

6. 施政宣導及服務措施之有效性：

- ✚ 受訪民眾獲知地政訊息知管道(Q2-6-1)
- ✚ 受訪民眾對「實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯」之便民服務周知程度統計(Q2-6-2)
- ✚ 受訪民眾對「線上可申請人工登記簿標示部電子謄本」之便民服務周知程度統計
- ✚ 受訪民眾對「全國跨縣市代收案件」之便民服務周知程度統計

三、受訪民眾對新店地政事務所具體意見

四、受訪民眾基本資料

- ✚ 受訪民眾性別/年齡/教育/職業/洽所次數

八、資料處理分析方法

(一)資料處理

本調查回收問卷將資料建檔，應用 SPSS 及 EXCEL 軟體，進行電腦化資料處理與分析，使用描述性統計分析先針對民眾的基本資料進行分析與討論，說明問卷回收以及對樣本基本資料進行初步的統計，進行資料分析之前，需先做資料清除將無效問卷去除，並針對遺漏值、填錯進行處理。首先是樣本之性別、年齡、教育、職業、洽所次數等資料，透過計算樣本數與百分比來表示樣本的分布，將電腦化的原始數據進行初步的呈現，再有效的整理研究，將所得統計報表的意義，加以詮釋分析。另該問卷採用隨機抽樣法，透過對抽樣理論之瞭解，計算出理論所需樣本數，以支持本研究之可信度。依據統計學簡單隨機抽樣(simple random sampling)原理，理論最少樣本數： $n = Npq/[(N-1)D+pq]$ ；其中： n = 樣本數， N = 母體數， p = 比例(假設 $p=0.5$)， $q = 1-p$ ， $D = b^2/4$ ， B 代表誤差值，取 80%可信度，即 $b = 0.2$ ，可接受誤差值在 20%，換言之，20%以內即認定為本次有效問卷，合先敘明。

(二)分析方法

1. 次數分配

各題項之單因子頻次分析 (Frequency Analysis)，分析樣本之基本特性、看法、觀念等之分配狀況。

2. 交叉暨卡方分析

題項與基本資料進行交叉分析及卡方 (Chi-Square) 值檢定。用以檢視在雙重條件下，抽樣樣本間是否存在顯著差異，以顯示因素之關係而推測可能影響因素。

參、自變數量體統計

首先本調查使用 Excel 作為資料建檔之工具。將問卷資料依統計分析時所需格式進行問卷編碼及資料建檔，以 SPSS 作為分析樣本資料之工具，並進行描述系統計。本調查針對至新北市新店地政事務所洽公之民眾發放問卷，自 104 年 7 月開始發放，經過兩周的發放，共發放 1,200 份，回收率 100%，其中剔除填答不完整的無效問卷 87 份，其有效問卷為 1,113 份，有效問卷回收率為 92.75%。

一、性別：

本次調查結果顯示，受訪男性共 539 位，女性共 574 位，男性佔 48.43%，女性的比例佔 51.57%。

二、年齡：

本次調查結果顯示，受訪年齡 20 歲以下計 41 位，21 至 30 歲計 136 位，31 至 40 歲計 303 位，41 至 50 歲計 336 位，51 至 60 歲計 207 位，60 歲以上計 90 位，比例分別為 3.68%、12.22%、27.22%、30.19%、18.60%、8.09%，顯見 41 至 50 歲民眾占最大宗，其次為 31 至 40 歲。

三、教育程度：

本次調查結果顯示，受訪教育程度國小計 15 位，國中計 90 位，高中職計 363 位，大專計 326 位，大學計 260 位，研究所以上計 59 位，比例分別為 1.34%、8.09%、32.61%、29.29%、23.36%、5.3%，顯見本次調查對象，教育程度為高中職民眾占大宗、其次為大專。

四、職業

本次受訪者職業別結果顯示，從事不動產相關行業計 265 位，比例占 23.81%，非從事不動產相關行業計 848 位，比例佔 76.19%，顯見本次調查對象，以從事非不動產相關行業的受訪者為主。

五、過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

本次受訪民眾第 1 次來本所洽公者共有 421 位，2-5 次者共有 397 位，6-10 次者共 133 位，11 次以上者 162 位，其比例分別為 37.83%、35.67%、11.95%、14.56%，顯見本次調查對象，第 1 次來所洽公民眾占大宗、其次為 2-5 次者。

六、綜合一覽表

基本資料	資料類別	人數	百分比
性別	男性	539	48.43%
	女性	574	51.57%
年齡	20 歲以下	41	3.68%
	21-30 歲	136	12.22%
	31-40 歲	303	27.22%
	41-50 歲	336	30.19%
	51-60 歲	207	18.60%
	60 歲以上	90	8.09%
教育程度	國小	15	1.34%
	國中	90	8.09%
	高中職	363	32.61%
	大專	326	29.29%
	大學	260	23.36%
	研究所以上	59	5.3%
職業	不動產相關行業	265	23.81%
	非不動產相關行業	848	76.19%
洽公次數	第 1 次	421	37.83%
	2-5 次	397	35.67%
	6-10 次	133	11.95%
	11 次以上	162	14.56%

肆、樣本描述性分析

本調查扣除基本資料共訪問 20 項議題，分別是 17 題單選題，2 題複選題 1 題開放題。

在調查結果分析部分，單選題將與基本資料進行進行交叉分析檢定，描述受訪者對於服務品質滿意度之意見及反應進行差異分析。而複選題採單因子變數分析，選項處理採每人每次計算，故累積人數不一定等於有效樣本數，在此特以敘明。

單選題滿意度及周知度將比較 104 年與 103 年度差異，檢定兩樣本的是否有顯著的差異水準，顯示 104 年度確實滿意度有增加或減少。(因 103 年尚未有「實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯」、「線上可申請人工登記簿標示部電子謄本」、「開放全國跨縣市代收『土地登記案件』、『複丈及建物測量案件』等各項代收服務」等題目，故排除 Q2-6-2、Q2-6-3、Q2-6-4)

本調查各項表格之百分比數值總和若有未達 1 之現象，此係因資料分析採小數位四捨五入進位所致，在此特以敘明。

一、業務項目分析

(一)次數分配

由調查顯示，有41.5%的受訪民眾至新店地政事務所「多功能櫃台」(包含測量、登記案件收件、謄本申請、實價登錄申請)洽臨申請，30.8%的受訪民眾至新店地政事務所辦理「單一窗口登記案件」，27.7%的受訪民眾至新店地政事務所「服務中心」接受諮詢(如表、圖1所示)。

項目表1

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
多功能櫃台	481	41.5%	41.5%	41.5%
單一窗口登記	357	30.8%	30.8%	72.3%
服務中心洽詢	320	27.7%	27.7%	100%
總計	1158	100%	100%	100%

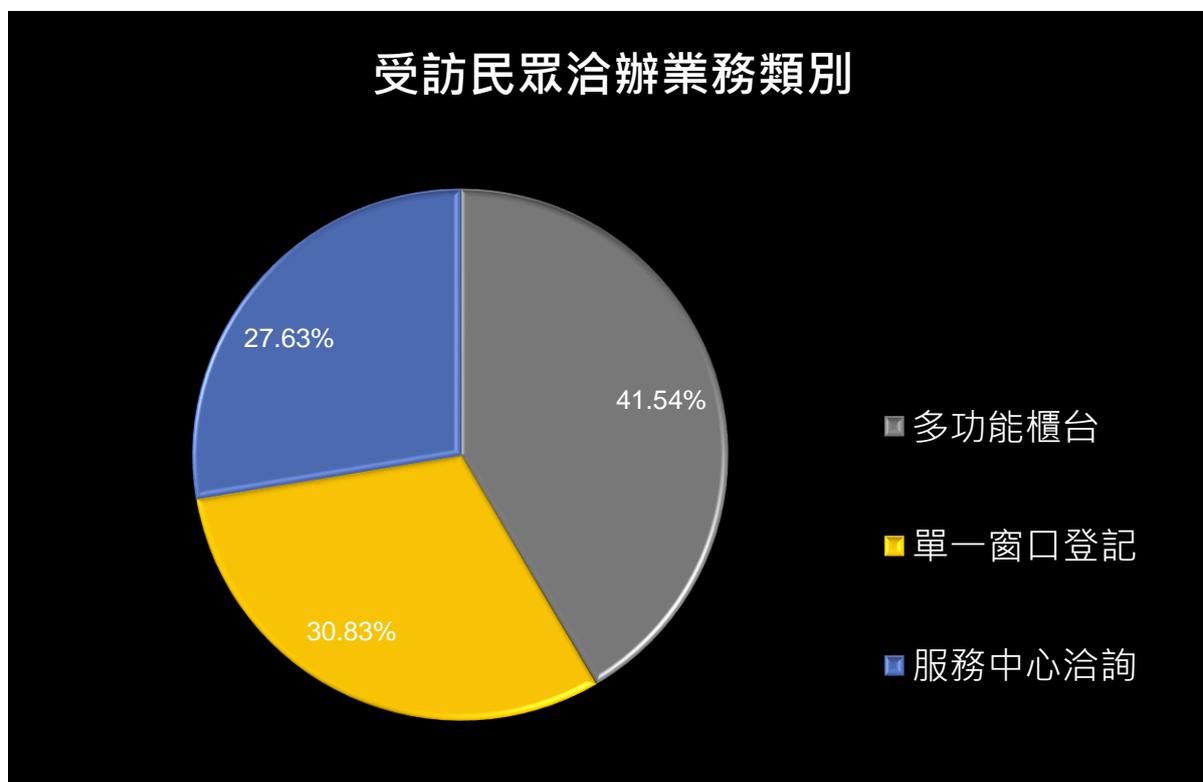


圖 1

(二)年度比較分析、成長率

僅就受訪民眾洽所申辦服務進行陳述，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析。針對成長率部分，本調查僅就受訪民眾洽所申辦服務進行陳述，無以討論滿意成長與否，不進行成長率分析。

二、洽公等待時間的滿意度

(一)次數分配

由調查顯示，有 80.3%的受訪民眾至本所洽公等待時間的滿意度正面肯定的評價，其中 38.9%的受訪民眾表示「非常滿意」，41.4%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，4.7%受訪民眾至本所洽公等待時間的滿意度給予負面的評價，其中 4.1%的受訪民眾表示「不滿意」,0.6%的受訪民眾表示「非常不滿意」。另外有 15%的受訪民眾表示「普通」，如表、圖 2 所示。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公等待時間的滿意度給予正面肯定的評價。

表2、洽公等候時間滿意程度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	433	38.9%	38.9%	38.9%
滿意	461	41.4%	41.4%	80.3
普通	167	15.0%	15.0%	95.3%
不滿意	45	4.1%	4.1%	99.4%
非常不滿意	7	0.6%	0.6%	100.0%
總和	1113	100%	100%	

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	80.3%	15%	4.7%	100.0%

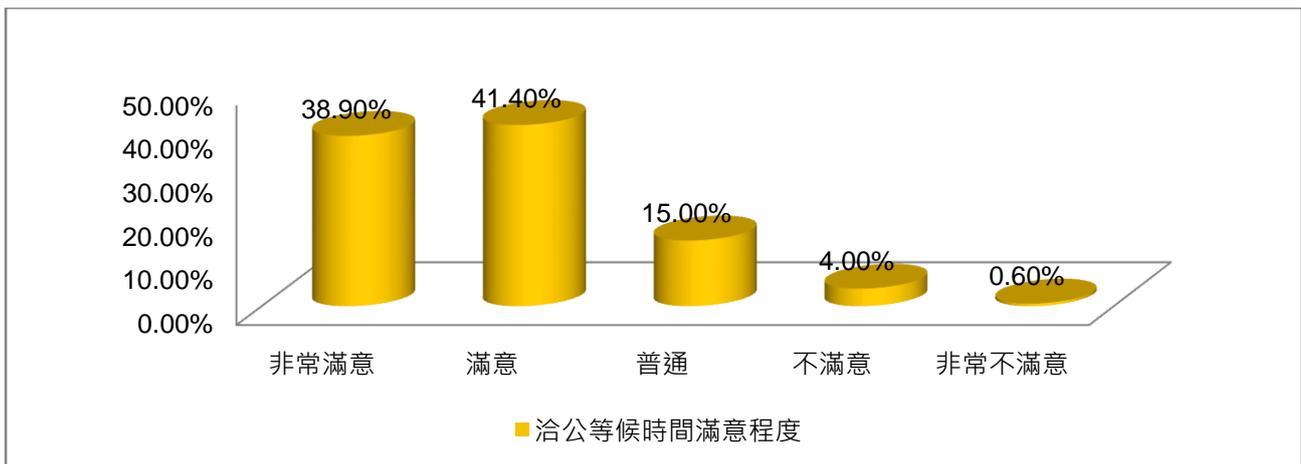


圖2、洽公等候時間滿意圖

(二)年度比較分析、成長率

將本年度與 103 年度之調查結果相比較，受訪民眾對於本所洽公的等待時間滿意度的整體正面評價由 103 年度的 95.88% 下降至 104 年度 80.3%，下降 15.58%，如圖 3、表 3 所示。其中受訪民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 103 年度 57.73% 下降至 104 年度的 38.9%
- 「滿意」的比例從 103 年度 38.14% 上升至 104 年度的 41.4%
- 「普通」的比例從 103 年度 3.83% 上升至 104 年度的 15%
- 「不滿意」的比例從 103 年度 0.29% 上升至 104 年度的 4.1%
- 「非常不滿意」的比例從 103 年度 0% 上升至 104 年度的 0.6%。

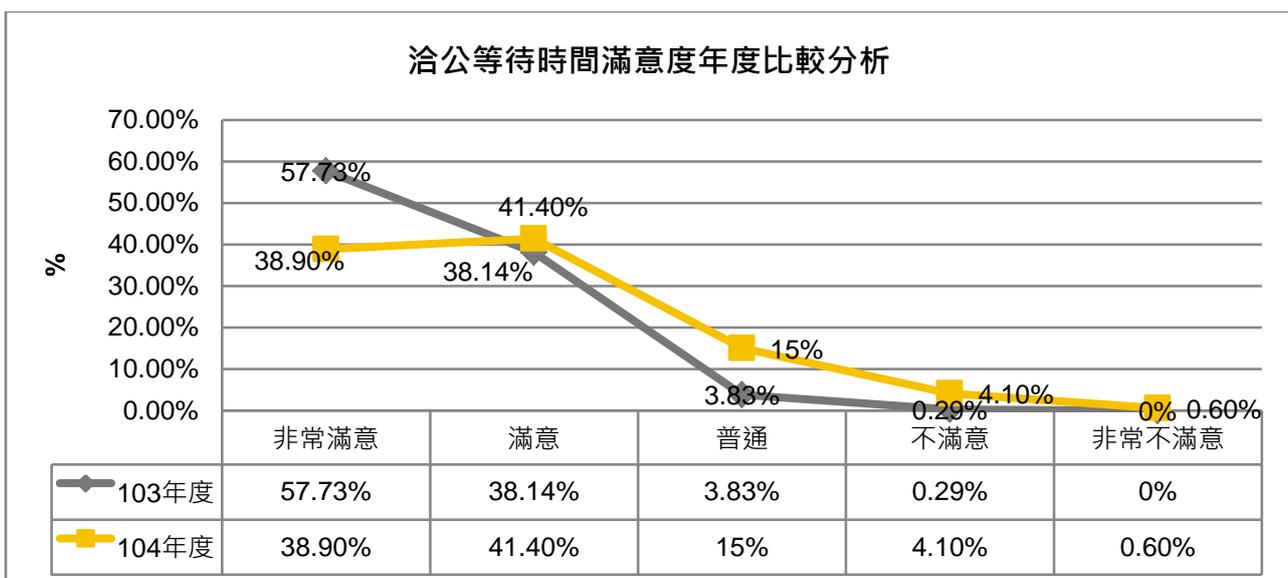


圖3、滿意度分析

表 3、成長率分析

受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度成長率		
年度	103 年	104 年
滿意度	95.88%	80.3%
服務滿意度成長計算	$(80.3\% - 95.88\%) / 95.88\% = -16.25\%$	
服務滿意度成長率	-16.25%	

(三)洽公等待時間滿意度小結：

本年度洽公等待時間整體滿意度下降，推測其原因恐係推行三類謄本、實價登錄櫃台併入及住址隱匿申辦服務等原因，導致櫃檯人員相對不熟悉往昔業務，等待時間較長，惟本所亦以因應措施，若等待人數超過 6 人即會派員支援第一線櫃檯，未來更加強第一線服務人員專業能力素養，期使未來櫃檯人員更熟悉業務後將更加順暢，藉以減少民眾等待時間。

三、 洽公環境適切性

(一)洽公環境整體舒適整潔及綠美化滿意度

1. 次數分配

由調查顯示，有 91.9%的受訪民眾至本所洽公環境整體舒適整潔及綠美化的滿意度正面肯定的評價，其中 36.5%的受訪民眾表示「非常滿意」，55.4%的受訪民眾表示「滿意」，如表、圖 4 所示。

相對地，0%受訪民眾至本所洽公環境整體舒適整潔及綠美化的滿意度給予負面的評價。另外有 8.1%的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公環境整體舒適整潔及綠美化滿意度給予正面肯定的評價。

表4、洽公環境整體舒適整潔及綠美化

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	406	36.5%	36.5%	36.5%
滿意	617	55.4%	55.4%	91.9%
普通	90	8.1%	8.1%	100.0%
不滿意	0	0%	0%	100.0%
非常不滿意	0	0%	0%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	91.9%	8.1%	0%	100.0%

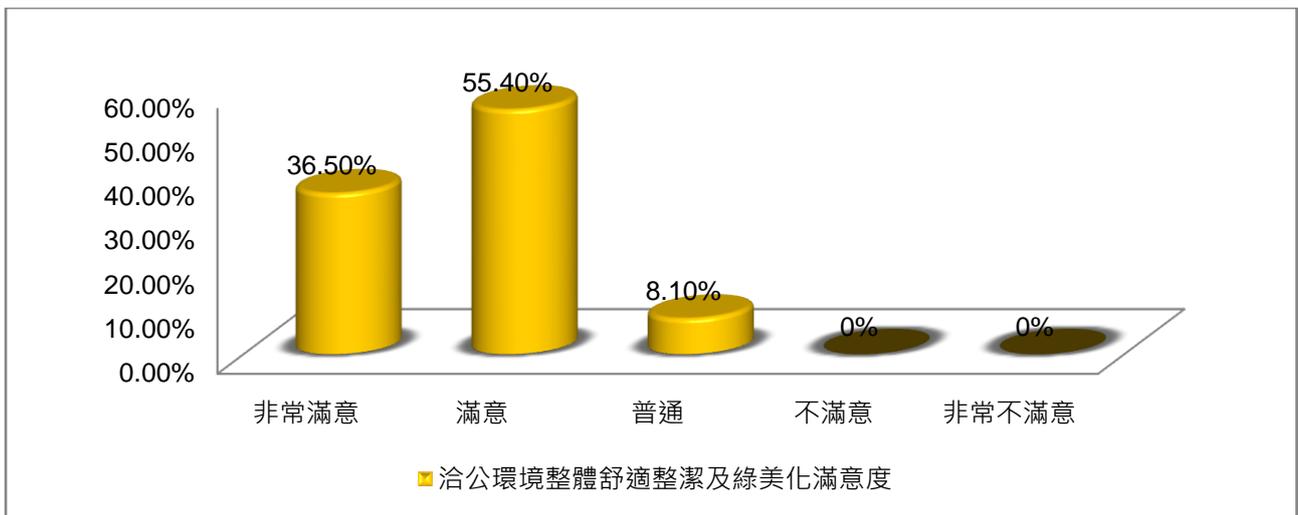


圖 4、洽公環境整體舒適整潔及綠美化

2. 年度比較分析、成長率

將本年度與 103 年度之調查結果相比較，受訪民眾對於本所洽公環境整體舒適整潔及綠美化滿意度的整體正面評價由 103 年度的 93.52% 下降至 104 年度 91.9%，下降 1.62%，如圖 5、表 5 所示。其中受訪民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 103 年度 50.22% 下降至 104 年度的 36.5%
- 「滿意」的比例從 103 年度 43.3% 上升至 104 年度的 55.4%
- 「普通」的比例從 103 年度 6.48% 上升至 104 年度的 8.1%
- 「不滿意」及「非常不滿意」的比例 103 及 104 年度皆為 0%。

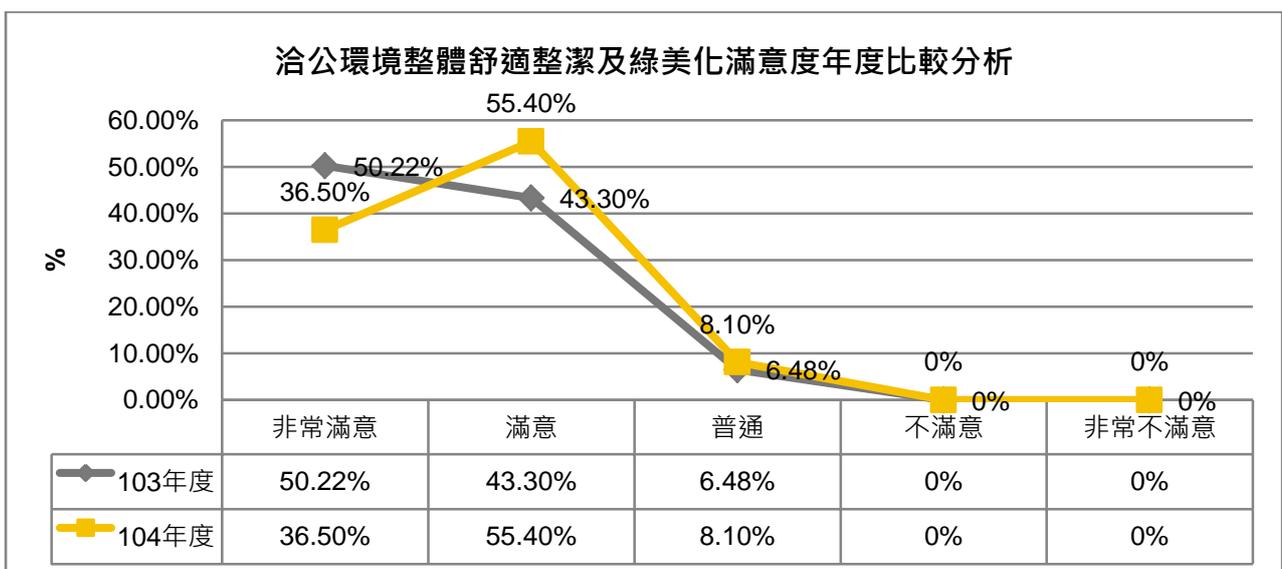


圖5、滿意度分析

表 5、成長率分析

洽公環境整體舒適整潔及綠美化滿意度成長率		
年度	103 年	104 年
滿意度	93.52%	91.9%
服務滿意度成長計算	$(91.9\% - 93.52\%) / 93.52\% = -1.73\%$	
服務滿意度成長率	-1.73%	

(二)洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識滿意度

1. 次數分配

由調查顯示，有 91.9%的受訪民眾至本所洽公服務能清楚辨識的滿意度正面肯定的評價，其中 36.5%的受訪民眾表示「非常滿意」，55.4%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0%受訪民眾至本所洽公服務能清楚辨識的滿意度給予負面的評價。另外有 8.1%的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公服務能清楚辨識滿意度給予正面肯定的評價(如表 6、圖 6 所示)。

表6、洽公服務能清楚辨識

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	434	39.0%	39.0%	39.0%
滿意	588	52.8%	52.8%	91.8%
普通	91	8.2%	8.2%	100.0%
不滿意	0	0%	0%	100.0%
非常不滿意	0	0%	0%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	91.8%	8.2%	0%	100.0%

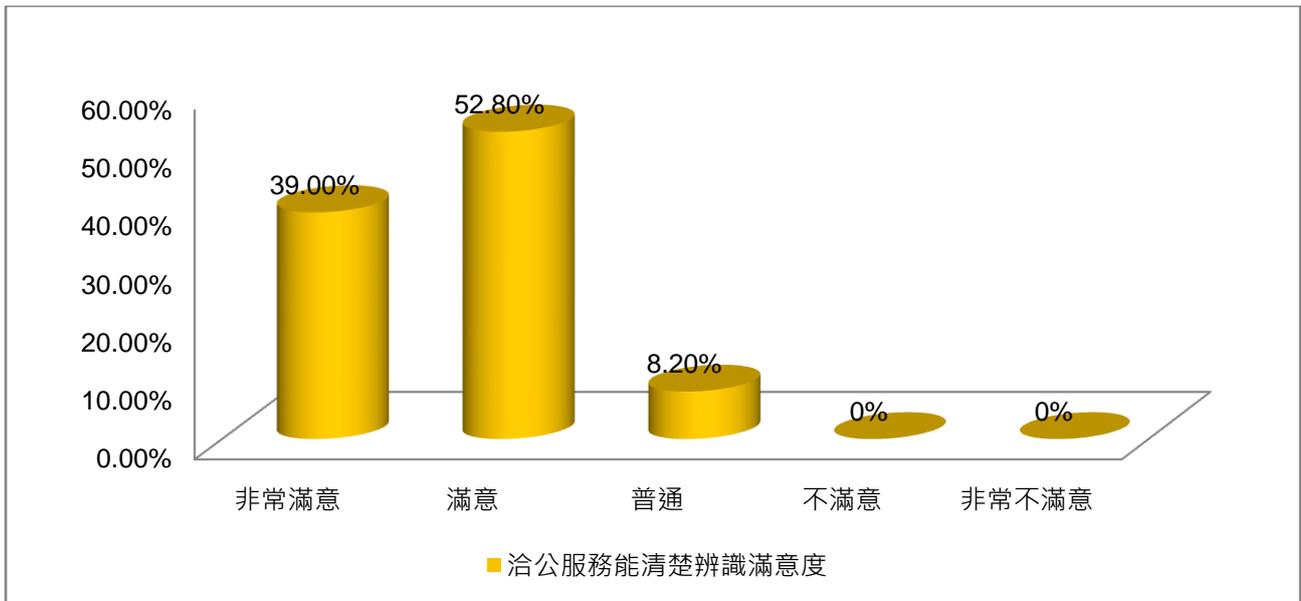


圖 6、洽公服務能清楚辨識

2. 年度比較分析、成長率

由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析。針對成長率部分，本調查由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論滿意成長與否，不進行成長率分析。

(三)洽公現場申辦行動路線順暢

1. 次數分配

由調查顯示，有 90.4%的受訪民眾至本所洽公現場申辦行動路線順暢的滿意度正面肯定的評價，其中 40.9%的受訪民眾表示「非常滿意」，49.5%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.4%受訪民眾至本所洽公現場申辦行動路線順暢的滿意度給予負面的評價，即 0.4%的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 9.3%的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公現場申辦行動路線順暢滿意度給予正面肯定的評價(如表、圖 7 所示)。

表7、洽公現場申辦行動路線順暢

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	455	40.9%	40.9%	40.9%
滿意	551	49.5%	49.5%	90.4%
普通	103	9.3%	9.3%	99.6%
不滿意	4	0.4%	0.4%	100.0%
非常不滿意	0	0%	0%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	90.4%	9.3%	0.4%	100.0%

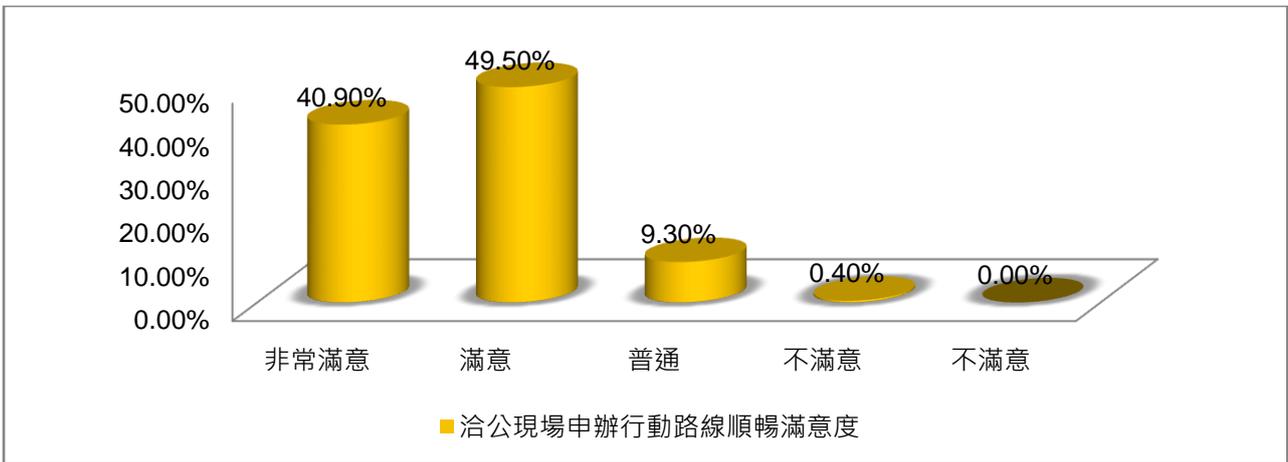


圖7、洽公現場申辦行動路線順暢

2. 年度比較分析、成長率

將本年度與 103 年度之調查結果相比較，受訪民眾對於本所洽公現場申辦行動路線順暢滿意度的整體正面評價由 103 年度的 94.26% 下降至 104 年度 90.4%，下降 3.86% (如圖、表 8 所示)。其中受訪民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 103 年度 51.25% 下降至 104 年度的 40.9%
- 「滿意」的比例從 103 年度 43% 上升至 104 年度的 49.5%
- 「普通」的比例從 103 年度 5.6% 上升至 104 年度的 9.3%
- 「不滿意」的比例從 103 年度 0.15% 上升至 104 年度的 0.4%
- 「非常不滿意」的比例 103 及 104 年度皆為 0%。

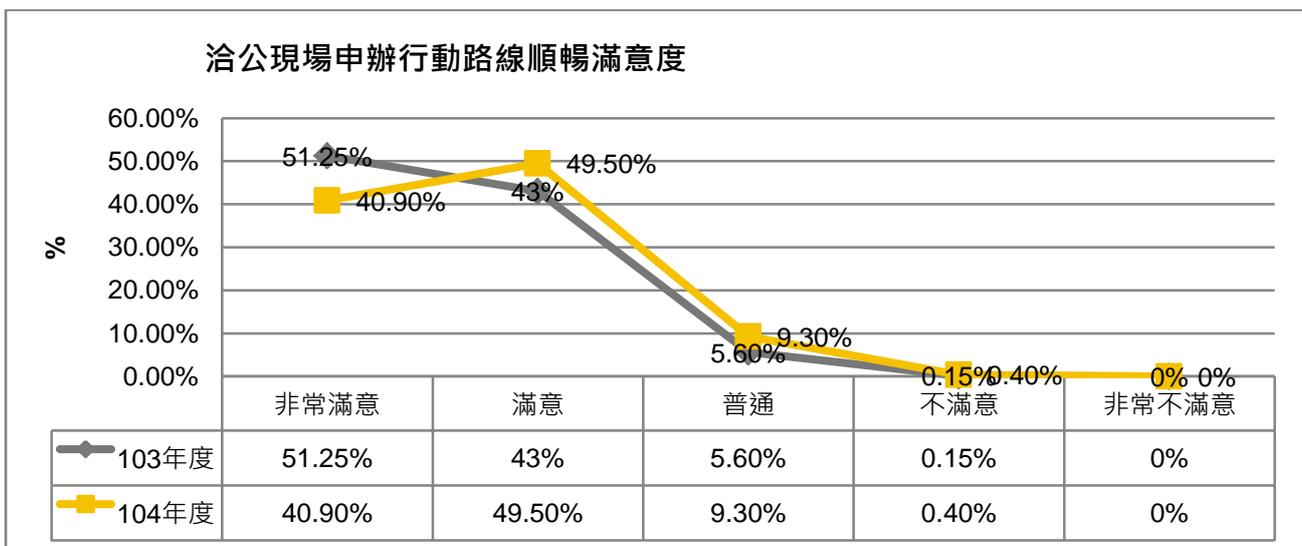


圖 8 滿意度

表 8 成長率分析

洽公現場申辦行動路線順暢滿意度成長率		
年度	103 年	104 年
滿意度	94.26%	90.4%
服務滿意度成長計算	$(90.4\% - 94.26\%) / 94.26\% = -4.09\%$	
服務滿意度成長率	-4.09%	

(四)洽公環境適切性小結：

為改善本所整體洽公環境適切性，擬將與本所長期合作之清潔公司洽談消毒與打蠟次數增加，並積極推動 3R 環保概念，即垃圾減量 (Reduce)、資源回收 (Recycle) 及重複使用 (Reuse)，建立環保生活制度，除此之外加強宣導同仁對於周邊整潔之隨手習慣，全力打造一個無汙染辦公環境，另申辦案件之服務動線將密集訓練本所走動同仁、志工及替代役人員對於引導方面之觀念，另亦宣導各級主管及資深同仁每日輪流參與巡迴服務，主動與民眾溝通，實地瞭解民眾需求，排解民眾困難，藉以落實走動式管理與服務。

四、 服務設施合宜性：

(一)提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)使用滿意度

1. 次數分配

由調查顯示，有 93.5%的受訪民眾至本所洽公對本所提供一般設施使用的滿意度正面肯定的評價，其中 41.4%的受訪民眾表示「非常滿意」，52.5%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0%受訪民眾至本所洽公對本所提供一般設施使用的滿意度給予負面的評價。另外有 6.5%的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公對本所提供一般設施使用的滿意度給予正面肯定的評價(如表圖 10 所示)。

表10、提供一般設施使用滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	457	41.1%	41.1%	41.1%
滿意	584	52.5%	52.5%	93.5%
普通	72	6.5%	6.5%	100.0%
不滿意	0	0%	0%	100.0%
非常不滿意	0	0%	0%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	93.5%	6.5%	0%	100.0%

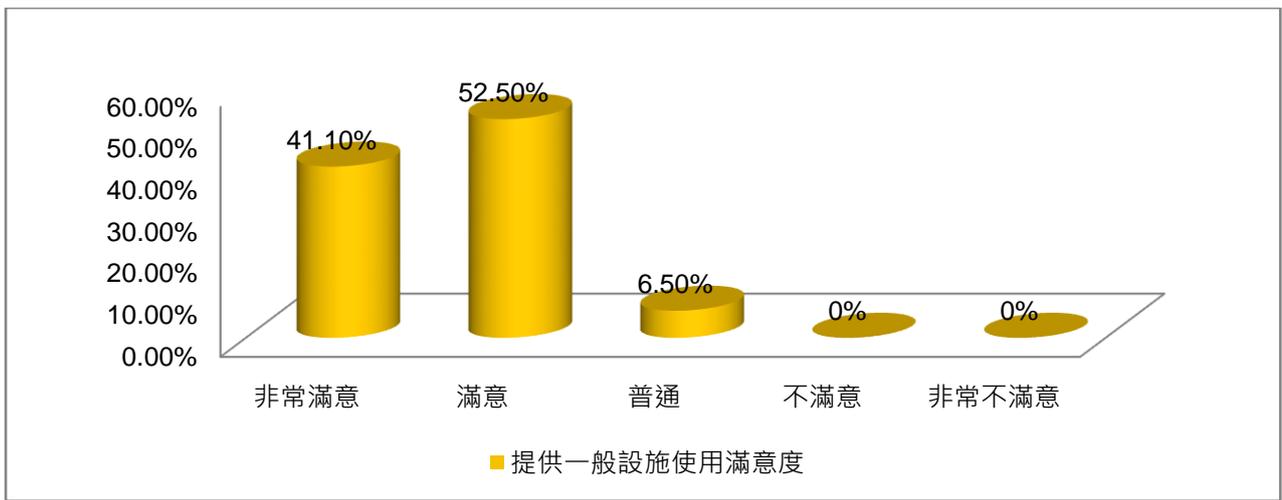


圖 10、提供一般設施使用滿意度

2. 年度比較分析、成長率

將本年度與 103 年度之調查結果相比較，受訪民眾於本所洽公對本所提供一般設施使用的整體正面評價由 103 年度的 88.66% 提升至 104 年度 93.5%，增加 4.84%。其中受訪民眾表示(如圖、表 11 所示)：

- 「非常滿意」的比例從 103 年度 36.08% 上升至 104 年度的 41.1%
- 「滿意」的比例 103 年度 52.58% 略與 104 年度的 52.5% 持平
- 「普通」的比例從 103 年度 11.34% 下降至 104 年度的 6.5%
- 「不滿意」及「非常不滿意」的比例 103 及 104 年度皆為 0%。

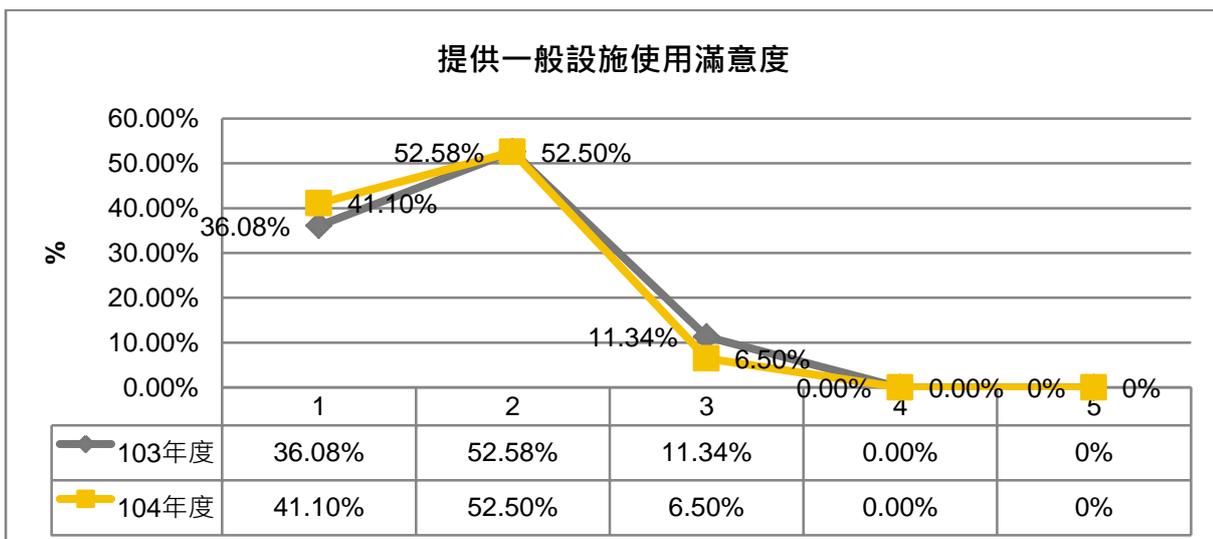


圖 11 滿意度分析

表 11 成長率分析

提供一般設施使用滿意度成長率		
年度	103 年	104 年
滿意度	88.66%	93.5%
服務滿意度成長計算	$(93.5\% - 88.66\%) / 88.66\% = 5.45\%$	
服務滿意度成長率	5.45%	

(二)提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)使用滿意度

1. 次數分配

由調查顯示，有 93.7%的受訪民眾至本所洽公對本所提供核心設施使用的滿意度正面肯定的評價，其中 43.4%的受訪民眾表示「非常滿意」，50.3%的受訪民眾表示「滿意」(如表、圖 12 所示)。

相對地，0%受訪民眾至本所洽公對本所提供核心設施使用的滿意度給予負面的評價。另外有 6.3%的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公對本所提供核心設施使用的滿意度給予正面肯定的評價。

表12、提供核心設施使用滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	483	43.4%	43.4%	43.4%
滿意	560	50.3%	50.3%	93.7%
普通	70	6.3%	6.3%	100.0%
不滿意	0	0%	0%	100.0%
非常不滿意	0	0%	0%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	93.7%	6.3%	0%	100.0%

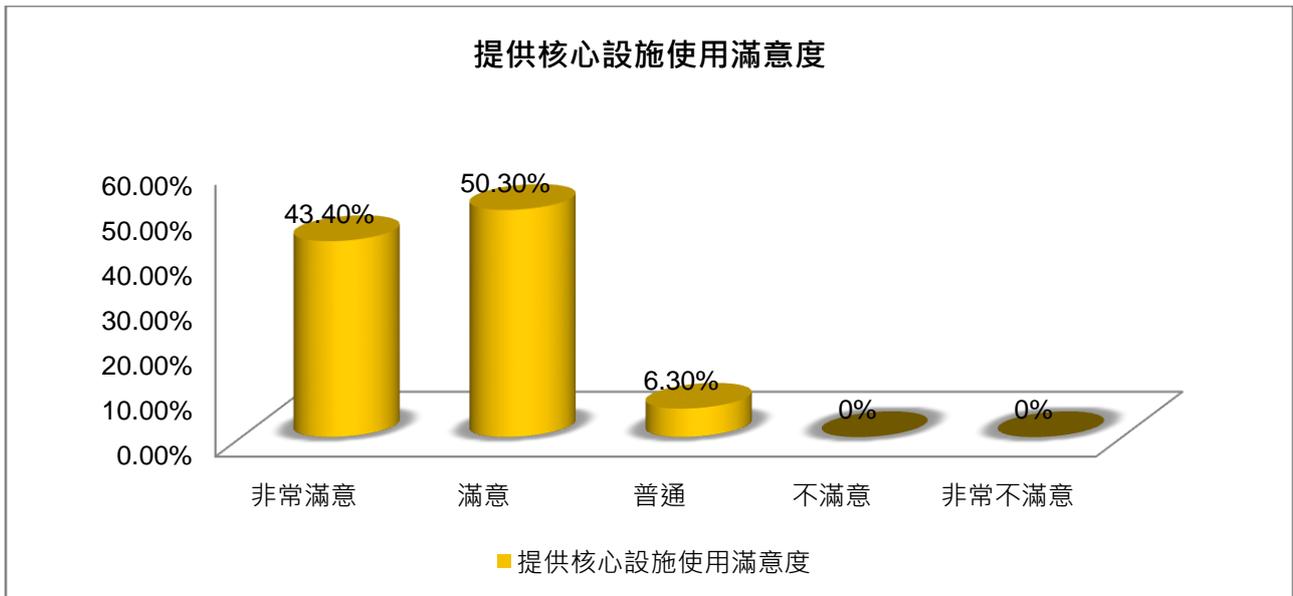


圖12、提供核心設施使用滿意度

2. 年度比較分析、成長率

將本年度與 103 年度之調查結果相比較，受訪民眾於本所洽公對本所提供核心設施使用的整體正面評價 103 年度的 93.81%與 104 年度 93.7%略相符，增減 0.11%。其中受訪民眾表示(如圖、表 13 所示)：

- 「非常滿意」的比例從 103 年度 52.28%下降至 104 年度的 43.4%
- 「滿意」的比例從 103 年度 41.53%上升至 104 年度的 50.3%
- 「普通」的比例從 103 年度 6.19%上升至 104 年度的 6.3%
- 「不滿意」及「非常不滿意」的比例 103 及 104 年度皆為 0%。

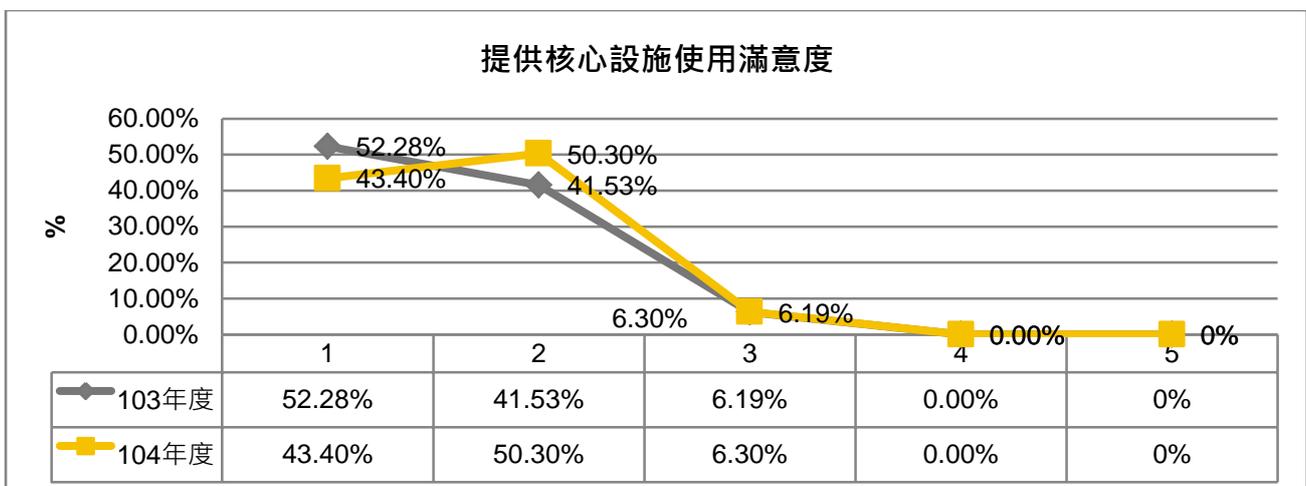


圖 13 滿意度分析

表 13 成長率分析

提供核心設施使用滿意度成長率		
年度	103 年	104 年
滿意度	93.81%	93.7%
服務滿意度成長計算	$(93.7\% - 93.81\%) / 93.81\% = -0.12\%$	
服務滿意度成長率	-0.12%	

(三)服務設施合宜性小結：

本年度民眾對於本所一般設施使用滿意度成長率與去年度相比大幅提升 5.45%(詳如表 11)，顯見本所今年在書寫台維護有佳提升書寫舒適度、影印機定期保養維修使用順暢、飲水機經常性請承租公司保養等皆有顯著成效，使民眾至本所洽公有感，應持續保持一般設施的使用維護，另核心設施處於相符狀態，與去年度相比並無顯著減少，綜上，本年度服務設施合宜性提升 5.33%(一般設施成長率扣除核心設施成長率=服務設施合宜性滿意度)。

五、服務親和性：

(一)服務人員親切主動招呼、引導滿意度

1. 次數分配

由調查顯示，有 95.3%的受訪民眾至本所洽公對本所服務人員親切主動招呼、引導滿意度正面肯定的評價，其中 49.4%的受訪民眾表示「非常滿意」，45.9%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0%受訪民眾至本所洽公對本所服務人員親切主動招呼、引導滿意度給予負面的評價。另外有 4.7%的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公對本所服務人員親切主動招呼、引導滿意度給予正面肯定的評價(如表、圖 14 所示)。

表14、服務人員親切主動招呼、引導滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	550	49.4%	49.4%	49.4%
滿意	511	45.9%	45.9%	95.3%
普通	52	4.7%	4.7%	100.0%
不滿意	0	0%	0%	100.0%
非常不滿意	0	0%	0%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	95.3%	4.7%	0%	100.0%

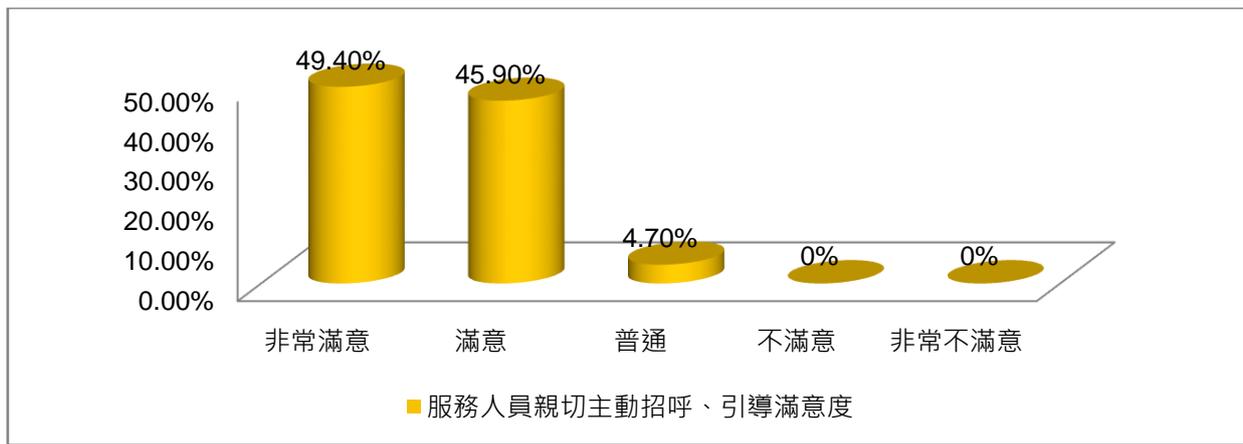


圖14、服務人員親切主動招呼、引導滿意度

2. 年度比較分析、成長率

將本年度與 103 年度之調查結果相比較，受訪民眾於本所洽公對服務人員親切主動招呼、引導滿意度的整體正面評價從 103 年度的 96.76% 下降至 104 年度 95.3%，減少 1.46%。其中受訪民眾表示(如圖、表 15 所示)：

- 「非常滿意」的比例從 103 年度 58.76% 下降至 104 年度的 49.4%
- 「滿意」的比例從 103 年度 38% 上升至 104 年度的 45.9% 持平
- 「普通」的比例從 103 年度 3.09% 上升至 104 年度的 4.7%
- 「不滿意」的比例從 103 年度 0.15% 下降至 104 年度的 0%
- 「非常不滿意」的比例 103 及 104 年度皆為 0%。

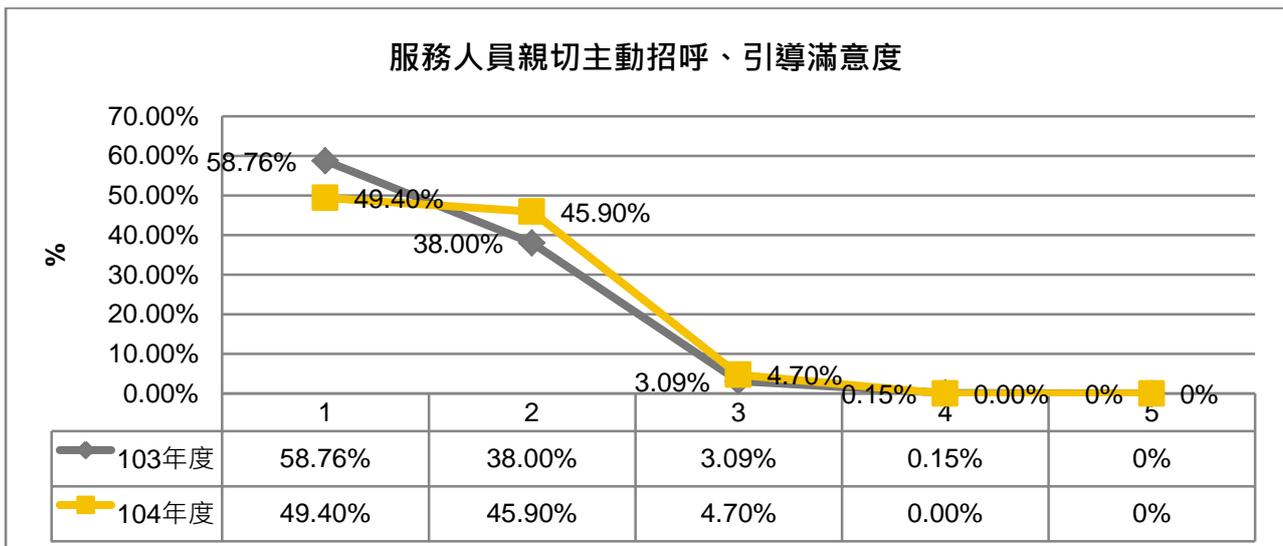


圖 15 滿意度分析

表 15 成長率分析

服務人員親切主動招呼、引導滿意度成長率		
年度	103 年	104 年
滿意度	96.76%	95.3%
服務滿意度成長計算	$(95.3\% - 96.76\%) / 96.76\% = -1.50\%$	
服務滿意度成長率	-1.50%	

(二)服務人員熱心回應問題及案件處理滿意度

1. 次數分配

由調查顯示，有 93.8%的受訪民眾至本所洽公對本所服務人員熱心回應問題及案件處理滿意度正面肯定的評價，其中 49.4%的受訪民眾表示「非常滿意」，44.4%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.2%受訪民眾至本所洽公對本所服務人員熱心回應問題及案件處理滿意度給予負面的評價，即 0.2%受訪民眾表示「不滿意」。另外有 6%的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公對本所服務人員熱心回應問題及案件處理給予正面肯定的評價(如表、圖 16 所示)。

表16、服務人員熱心回應問題及案件處理情形滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	550	49.4%	49.4%	49.4%
滿意	494	44.4%	44.4%	93.8%
普通	67	6.0%	6.0%	99.8%
不滿意	2	0.2%	0.2%	100.0%
非常不滿意	0	0%	0%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	93.8%	6%	0.2%	100.0%

服務人員熱心回應問題及案件處理情形滿意度

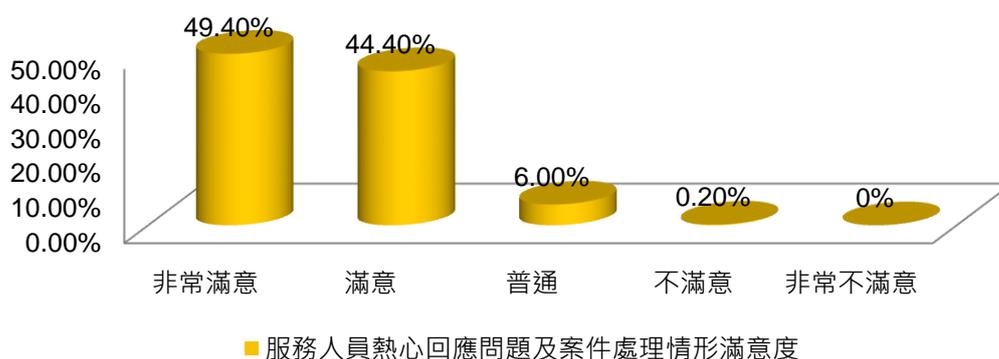


圖16、服務人員熱心回應問題及案件處理情形滿意度

2. 年度比較分析、成長率

由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析。**成長率部分**，本調查由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論滿意成長與否，不進行成長率分析。

(三)服務人員主動協助並告知申辦滿意度

1. 次數分配

由調查顯示，有 92.8%的受訪民眾至本所洽公對本所服務人員主動協助並告知申辦滿意度正面肯定的評價，其中 49.8%的受訪民眾表示「非常滿意」，43%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.2%受訪民眾至本所洽公對本所服務人員主動協助並告知申辦滿意度給予負面的評價，即 0.2%受訪民眾表示「不滿意」。另外有 7%的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公對本所服務人員主動協助並告知申辦給予正面肯定的評價(如表、圖 17 所示)

表17、服務人員主動協助並告知如何申辦滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	554	49.8%	49.8%	49.8%
滿意	479	43.0%	43.0%	92.8%
普通	78	7.0%	7.0%	99.8%
不滿意	2	0.2%	0.2%	100.0%
非常不滿意	0	0%	0%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	92.8%	7%	0.2%	100.0%

服務人員主動協助並告知如何申辦滿意度

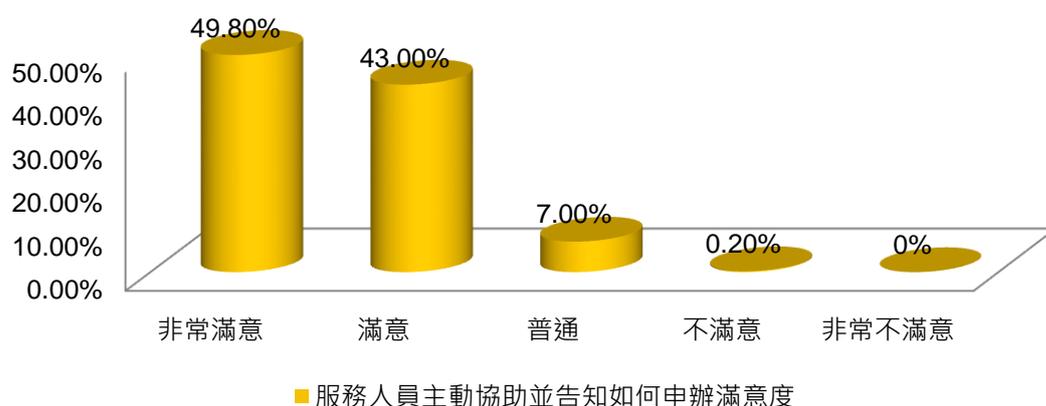


圖17、服務人員主動協助並告知如何申辦滿意度

2. 年度比較分析、成長率

由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析。成長率部分，本調查由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論滿意成長與否，不進行成長率分析。

(四)服務親和性小結：

本年度服務親和性與去年度相比略為相符，增減幅度不明顯，惟為提升本所為民親和性，擬增加微笑服務、有禮問答等相關教育訓練，併宣導與民同心之理念，藉以加強同仁親和度，以提升本所為民服務之理念。

六、服務可勝任性：

(一)服務人員解答清楚、具專業知識滿意度

1. 次數分配

由調查顯示，有 94.5%的受訪民眾至本所洽公對本所服務人員解答清楚、具專業知識滿意度正面肯定的評價，其中 49.9%的受訪民眾表示「非常滿意」44.7%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.2%受訪民眾至本所洽公對本所服務人員解答清楚、具專業知識滿意度給予負面的評價，即 0.2%受訪民眾表示「不滿意」。另外有 5.3%的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公對本所服務人員解答清楚、具專業知識方面給予正面肯定的評價(如表、圖 18 所示)。

表 18、服務人員解答清楚、具專業知識滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	555	49.9%	49.9%	49.9%
滿意	497	44.7%	44.7%	94.5%
普通	59	5.3%	5.3%	99.8%
不滿意	2	0.2%	0.2%	100.0%
非常不滿意	0	0%	0%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	94.5%	5.3%	0.2%	100.0%

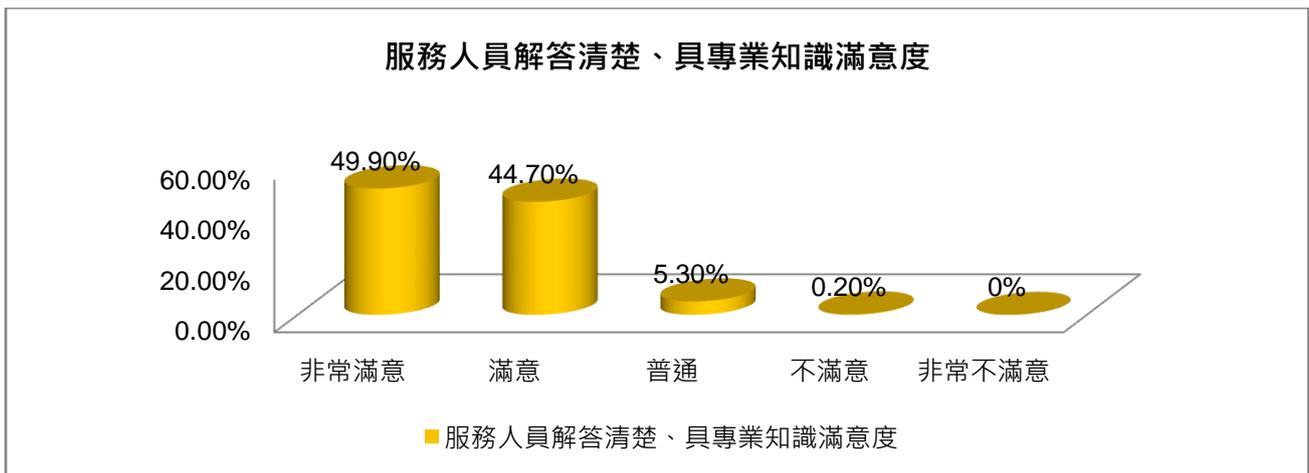


圖 18、服務人員解答清楚、具專業知識滿意度

2. 年度比較分析、成長率

將本年度與 103 年度之調查結果相比較，受訪民眾於本所洽公對服務人員解答清楚、具專業知識滿意度的整體正面評價從 103 年度的 97.64% 下降至 104 年度 94.5%，減少 3.14%。其中受訪民眾表示(如表、圖 19 所示)：

- 「非常滿意」的比例從 103 年度 64.95% 下降至 104 年度的 49.9%
- 「滿意」的比例從 103 年度 32.7% 上升至 104 年度的 44.7%
- 「普通」的比例從 103 年度 2.36% 上升至 104 年度的 5.3%
- 「不滿意」的比例從 103 年度 0% 上升至 104 年度的 0.2%
- 「非常不滿意」的比例 103 及 104 年度皆為 0%。

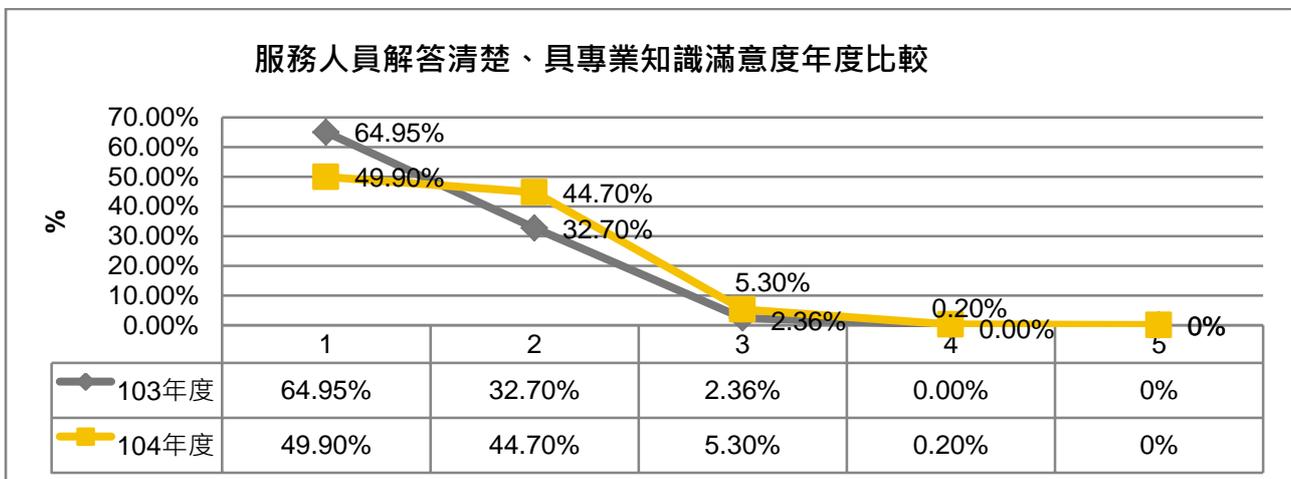


圖 19 滿意度分析

表 19 成長率分析

服務人員解答清楚、具專業知識成長率		
年度	103 年	104 年
滿意度	97.64%	94.5%
服務滿意度成長計算	$(94.5\% - 97.64\%) / 97.64\% = -3.21\%$	
服務滿意度成長率	-3.21%	

(二)服務人員熟悉處理流程及文件滿意度

1. 次數分配

由調查顯示，有 93.1%的受訪民眾至本所洽公對本所服務人員熟悉處理流程及文件滿意度正面肯定的評價，其中 50.0%的受訪民眾表示「非常滿意」，43.1%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.3%受訪民眾至本所洽公對本所服務人員熟悉處理流程及文件滿意度給予負面的評價，即 0.3%受訪民眾表示「不滿意」。另外有 6.6%的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公對本所服務人員熟悉處理流程及文件方面給予正面肯定的評價(如表、圖 20 所示)。

表20、服務人員熟悉處理流程及文件

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	557	50.0%	50.0%	50.0%
滿意	479	43.1%	43.1%	93.1%
普通	74	6.6%	6.6%	99.7%
不滿意	3	0.3%	0.3%	100.0%
非常不滿意	0	0%	0%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	93.1%	6.6%	0.3%	100.0%

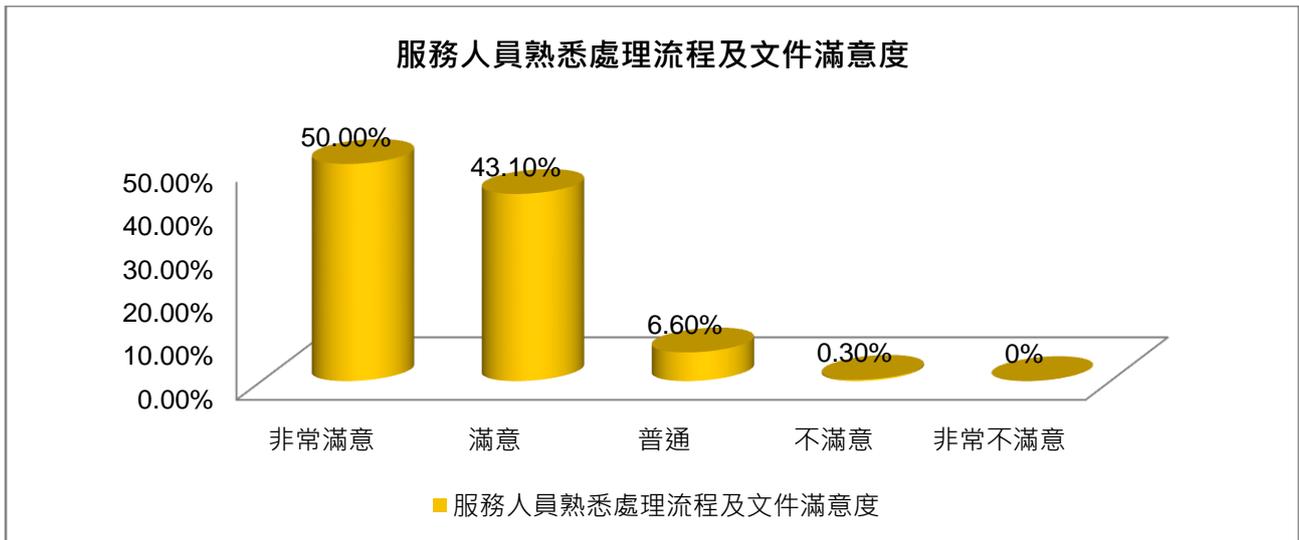


圖20、服務人員熟悉處理流程及文件

2. 年度比較分析、成長率

由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析。成長率部分，由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論滿意成長與否，不進行成長率分析。

(三)服務可勝任性小結：

本所為即時解決民眾疑難，滿足民眾服務需求，建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，本所未來除加強各業務課自行提升教育訓練品質及內容外，更將密集敦聘專家學者及自行辦理各項教育訓練，實施多管道學習，並鼓勵同仁於本所知識管理平台分享所知所學，藉使同仁精進成長外，更提升服務之可勝任程度。

七、線上服務滿意度：

(一)網站提供之線上服務滿意度 (如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)

1. 次數分配

由調查顯示，有 80.4% 的受訪民眾對本所網站提供之線上服務滿意度正面肯定的評價，其中 28.8% 的受訪民眾表示「非常滿意」，51.7% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.4% 受訪民眾至對本所網站提供之線上服務滿意度給予負面的評價，即 0.2% 受訪民眾表示「不滿意」、0.2% 受訪民眾表示「非常不滿意」。另外有 17.8% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾本所網站提供之線上服務方面給予正面肯定的評價 (如表、圖 21 所示)。

表 21、網站提供之線上服務滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	320	28.8%	28.8%	28.8%
滿意	575	51.7%	51.7%	80.4%
普通	198	17.8%	17.8%	98.2%
不滿意	2	0.2%	0.2%	98.4%
非常不滿意	2	0.2%	0.2%	98.6%
未填寫	16	1.4%	1.4%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	80.4%	17.8%	0.4%	98.6%

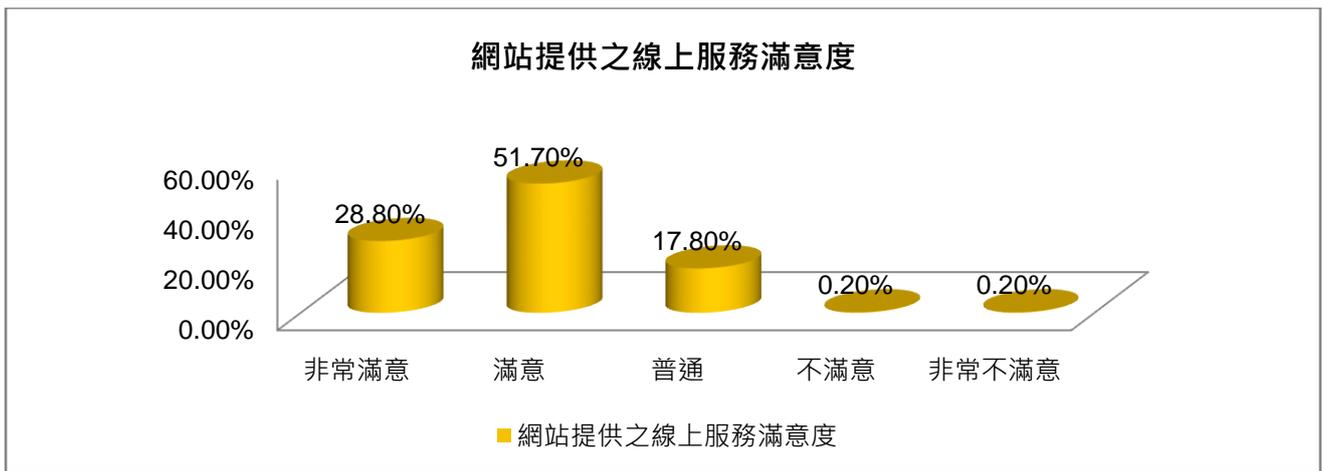


圖 21、網站提供之線上服務滿意度

2. 年度比較分析、成長率

將本年度與 103 年度之調查結果相比較，受訪民眾對於本所網站提供之線上服務滿意度的整體正面評價從 103 年度的 88.14% 下降至 104 年度 80.4%，減少 7.74%。其中受訪民眾表示(如圖、表 22 所示)：

- 「非常滿意」的比例從 103 年度 37.91% 下降至 104 年度的 28.8%
- 「滿意」的比例從 103 年度 50.23% 上升至 104 年度的 51.7% 持平
- 「普通」的比例從 103 年度 11.86% 上升至 104 年度的 17.8%
- 「不滿意」的比例從 103 年度 0% 上升至 104 年度的 0.2%
- 「非常不滿意」的比例從 103 年度 0% 上升至 104 年度的 0.2%。

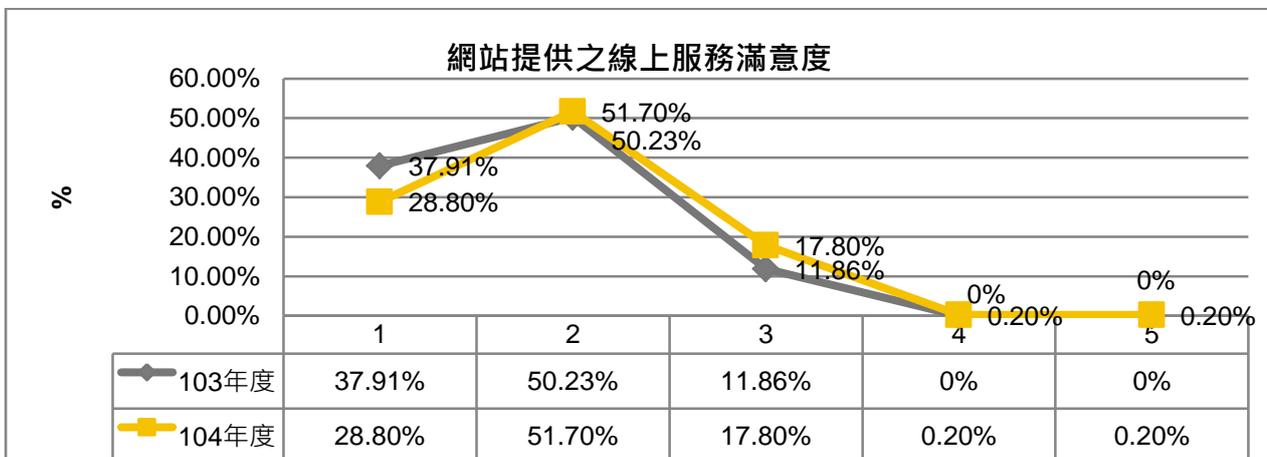


圖 22 滿意度分析

表 22 成長率分析

服務人員解答清楚、具專業知識滿意度		
年度	103 年	104 年
滿意度	88.14%	80.4%
服務滿意度成長計算	$(80.4\% - 88.14\%) / 88.14\% = -9.62\%$	
服務滿意度成長率	-9.62%	

(二) 網站提供之電子表單服務滿意度

1. 次數分配

由調查顯示，有84.6%的受訪民眾對本所網站提供之電子表單服務滿意度正面肯定的評價，其中32.6%的受訪民眾表示「非常滿意」，52%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.5%受訪民眾至對本所網站提供之電子表單服務滿意度給予負面的評價，即 0.3%受訪民眾表示「不滿意」，0.2%受訪民眾表示「非常不滿意」。另外有 13.5%的受訪民眾表示「普通」。

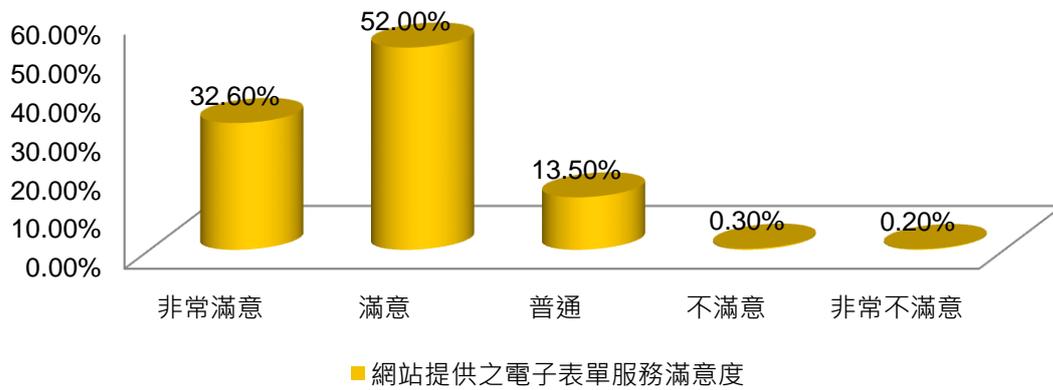
由此可知，大多數的受訪民眾本所網站提供之電子表單服務給予正面肯定的評價(如表圖 2 所示)。

表圖23 網站提供之電子表單服務滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	363	32.6%	32.6%	32.6%
滿意	579	52.0%	52.0%	84.6%
普通	150	13.5%	13.5%	98.1%
不滿意	3	0.3%	0.3%	98.4%
非常不滿意	2	0.2%	0.2%	98.6%
未填寫	16	1.4%	1.4%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	84.6%	13.5%	0.5%	98.6%

網站提供之電子表單服務滿意度



2. 年度比較分析、成長率

由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析。**成長率部分**，由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論滿意成長與否，不進行成長率分析。

(三) 臉書粉絲專頁提供之各項訊息滿意度

1. 次數分配

由調查顯示，有84.6%的受訪民眾對本所網站提供之電子表單服務滿意度正面肯定的評價，其中32.6%的受訪民眾表示「非常滿意」，52%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.5%受訪民眾至對本所網站提供之電子表單服務滿意度給予負面的評價，即0.3%受訪民眾表示「不滿意」，0.2%受訪民眾表示「非常不滿意」。另外有13.5%的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾本所網站提供之電子表單服務給予正面肯定的評價(如表、圖 24 所示)。

表24、 臉書粉絲專頁提供之各項訊息滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常滿意	365	32.8%	32.8%	32.8%
滿意	556	50.0%	50.0%	82.7%
普通	168	15.1%	15.1%	97.8%
不滿意	5	0.4%	0.4%	98.3%
非常不滿意	2	0.2%	0.2%	98.5%
未填	17	1.5%	1.5%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	80.4%	17.8%	0.4%	98.6%

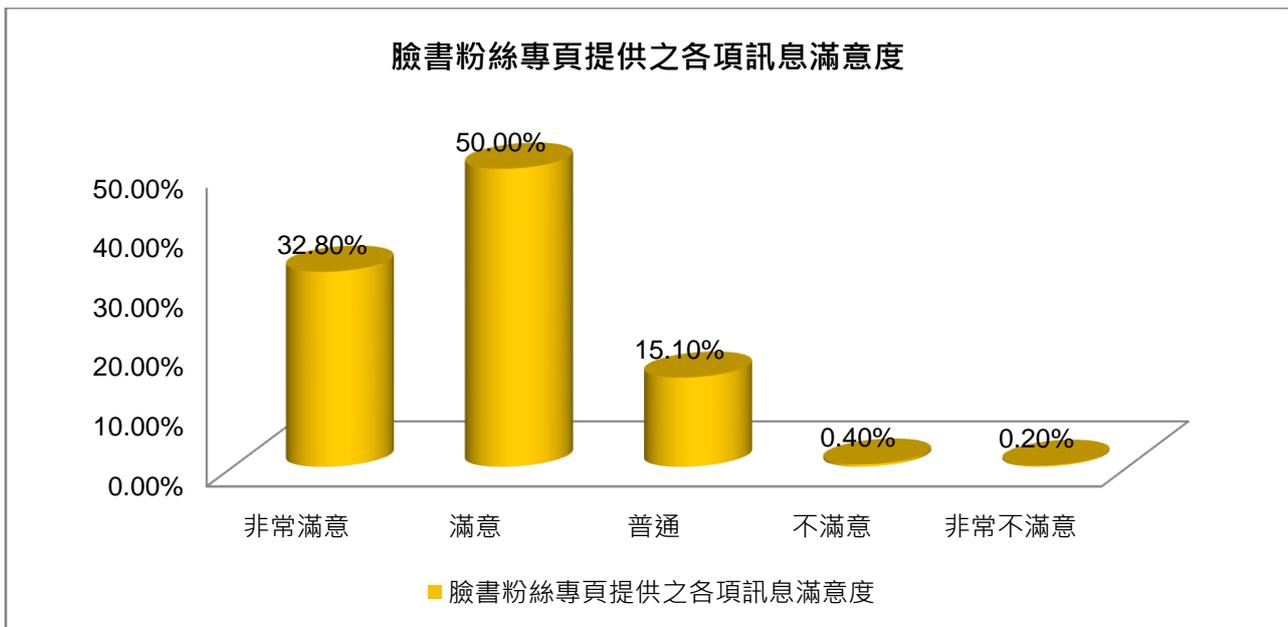


圖24、 Facebook 粉絲專頁提供之各項訊息滿意度

2. 年度比較分析

由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析。成長率部分，由於 103 年度並無該項調查，無結果相比較，無以討論滿意成長與否，不進行成長率分析。

(四)線上服務滿意度小結：

本年度網站服務新增部分表單服務、地政資訊查詢服務及地政業務相關連結提供更為多元之服務，惟在使用上也增加更多繁瑣流程，致滿意度較去年略為下跌，未來將與業務課討論，如何將網站使用化繁為簡、化簡為易，使民眾在使用上能更加流暢，期使民眾能以網路取代馬路，不出門即可辦好大小事，係為本所努力之目標。

八、政策宣導及服務措施之有效適切滿意度：

(一)受訪民眾獲知地政訊息管道：

1. 次數分配

由調查顯示，本次的受訪民眾尤以有 19%是透過網際網路獲知地政訊息，16%是親臨本所洽詢獲知地政訊息，13.6%、13.4%分別是透過報章雜誌及電話洽詢獲知地政訊息，這幾項為本年度民眾主要獲知地政資訊管道方式，如下表、圖 25 所示：

表25、受訪民眾得知訊息管道

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
網際網路	408	19%	19%	19%
報章雜誌	292	13.6%	13.6%	32.6%
文章海報	180	8.4%	8.4%	41%
電視廣告	91	4.2%	4.2%	45.2%
電子看板	49	2.3%	2.3%	47.5%
地方活動	123	5.7%	5.7%	53.2%
親朋好友	276	12.8%	12.8%	66%
電話洽詢	288	13.4%	13.4%	79.4%
親臨洽詢	344	16%	16%	95.4%
他機關告知	10	4.6%	4.6%	100%
其他	0	0%	0%	100%

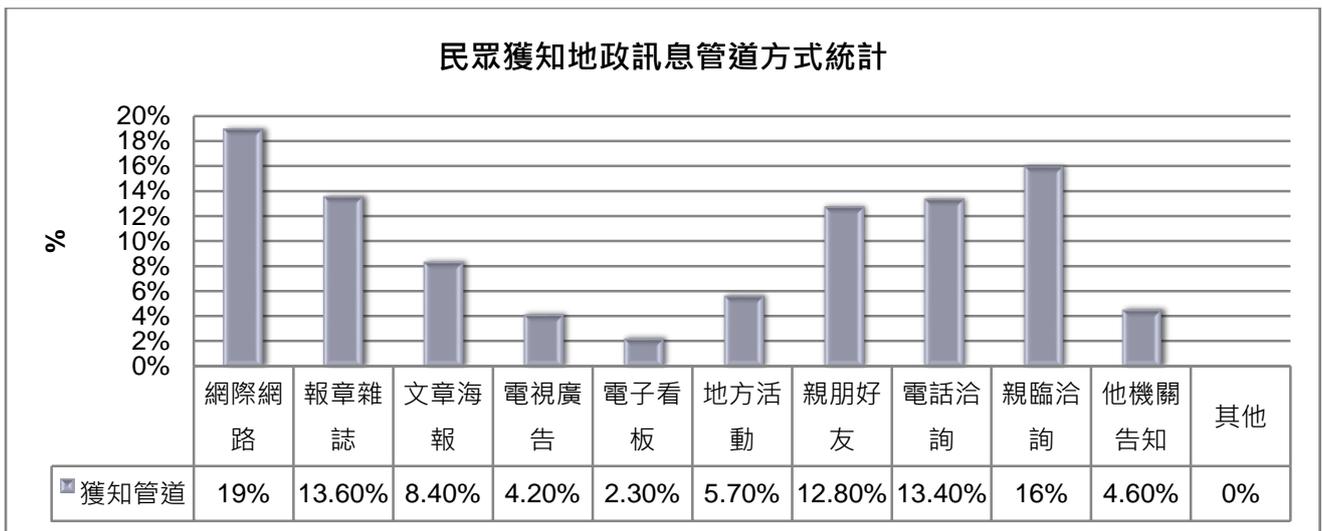


圖25、受訪民眾得知訊息管道

2. 年度比較分析

將本年度與 103 年度之調查結果相比較，其中親臨洽詢者及網路使用者接明顯下降，係因本所新增宣傳管道及本次問卷選項增加，受訪民眾獲知地政訊息知管道各項比例與去年度略有不同，詳如下圖 26：

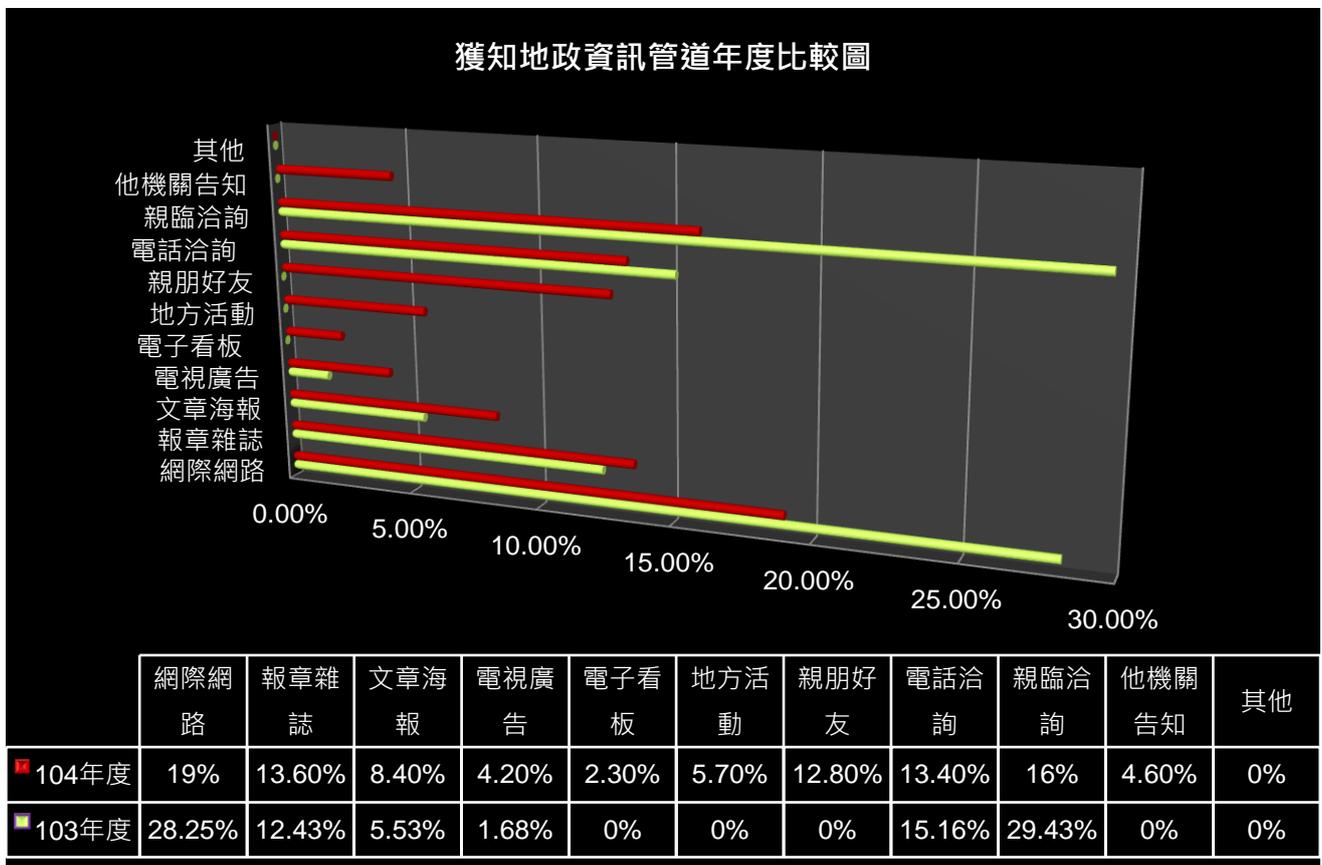


圖 26、103 及 104 年得知管道比較

(二)受訪民眾對於「實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯」得知程度

1. 次數分配

調查顯示得知「實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯」便民服務之民眾達 77.9%。本次的受訪民眾有 37.5%曾經使用該便民服務，有 34.3%知道但未曾使用該便民服務，有 6.1%知道但未曾使用該便民服務，惟 20.8%民眾不知道「實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯」之便民服務(如表圖 27 所示)。

表27、實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
知悉且使用過	417	37.5%	37.5%	37.5%
知悉但未使用過	382	34.3%	34.3%	71.8%
不知悉但使用過	68	6.1%	6.1%	77.9%
不知悉且無使用過	232	20.8%	20.8%	98.7%
未填	14	1.3%	1.3%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

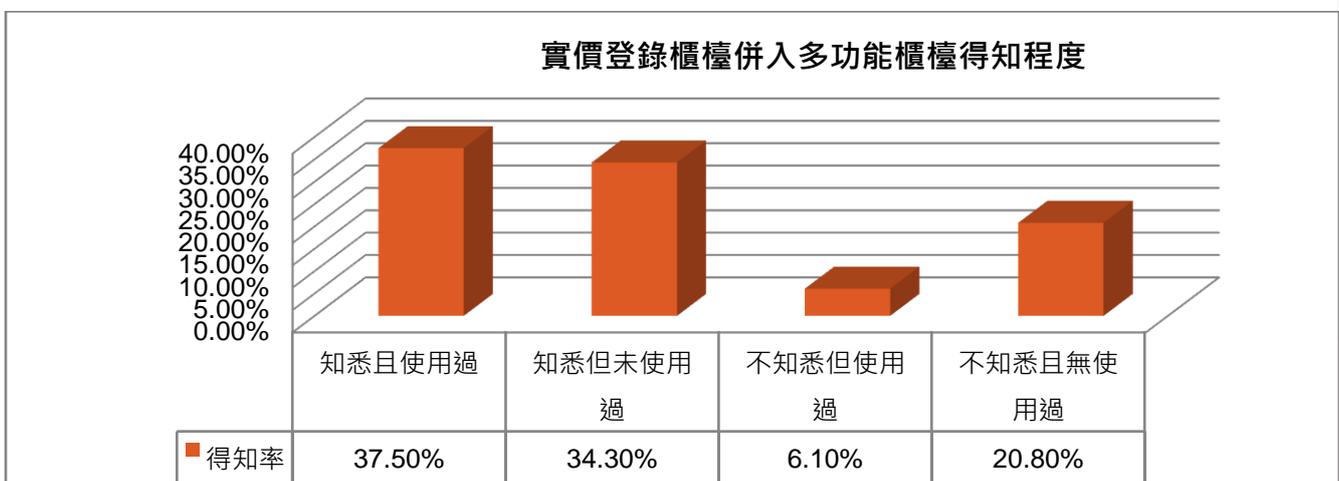


圖27、實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯

2. 年度比較分析、成長率

由於 103 年度並無該項服務，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析。
成長率部分，由於 103 年度並無該項服務，無以討論滿意成長與否，不進行成長率分析。

(三)受訪民眾對於「線上可申請人工登記簿標示部電子謄本」得知程度

1. 次數分配

調查顯示得知「線上可申請人工登記簿標示部電子謄本」便民服務之民眾達 78.4%，本次的受訪民眾有 36.9%曾經使用該便民服務，有 35.7%知道但未曾使用該便民服務，有 5.8%知道但未曾使用該便民服務，惟 20.3%民眾不知道該便民服務(如表、圖 28 所示)：

表28、線上可申請人工登記簿標示部電子謄本

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
知悉且使用過	411	36.9%	36.9%	36.9%
知悉但未使用過	397	35.7%	35.7%	72.6%
不知悉但使用過	65	5.8%	5.8%	78.4%
不知悉且無使用過	226	20.3%	20.3%	98.7%
未填寫	14	1.3%	1.3%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

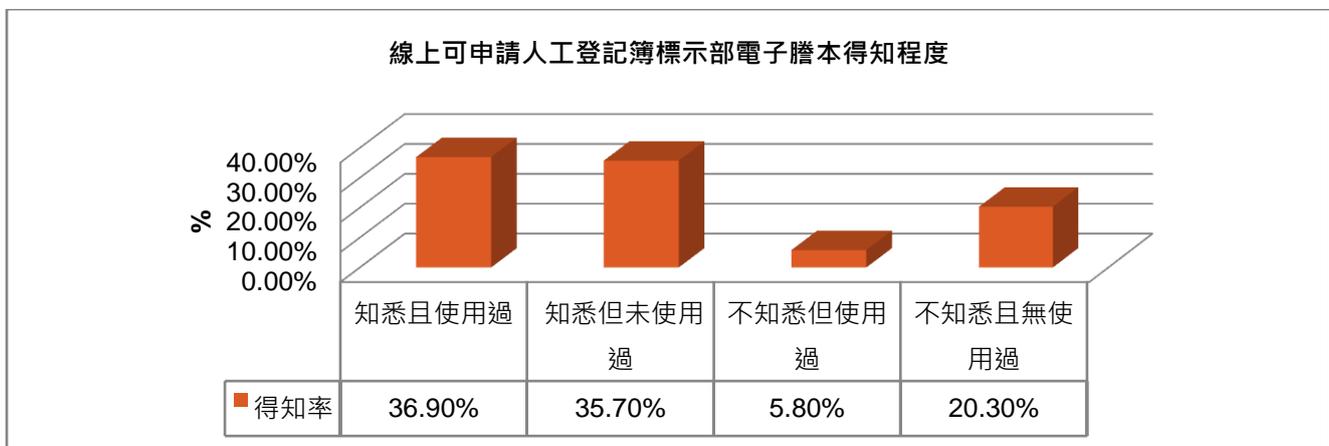


圖28、線上可申請人工登記簿標示部電子謄本

2. 年度比較分析

由於 103 年度並無該項服務，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析。
 成長率部分，由於 103 年度並無該項服務，無以討論滿意成長與否，不進行成長率分析。

(四)受訪民眾對於「開放全國跨縣市各項代收服務」得知程度：

1. 次數分配

調查顯示得知「開放全國跨縣市各項代收服務」便民服務之民眾達 78.5%。本次的受訪民眾有 38.7%曾經使用該便民服務，有 33.8%知道但未曾使用該便民服務，有 6%知道但未曾使用該便民服務，惟 20.2%民眾不知道該便民服務(如表、圖 29 所示)：

表29、開放全國跨縣市各項代收服務得知率

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
知悉且使用過	431	38.7%	38.7%	38.7%
知悉但未使用過	376	33.8%	33.8%	72.5%
不知悉但使用過	67	6.0%	6.0%	78.5%
不知悉且無使用過	225	20.2%	20.2%	98.7%
未填	14	1.3%	1.3%	100.0%
總和	1113	100.0%	100.0%	100.0%

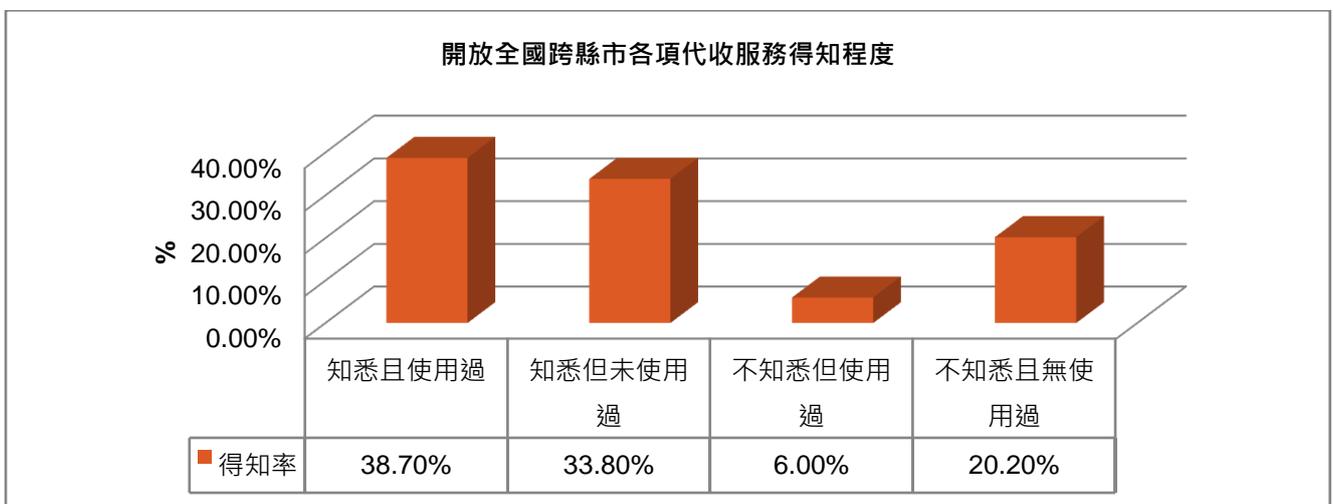


圖29、開放全國跨縣市各項代收服務得知率

2. 年度比較分析

由於 103 年度並無該項服務，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析。
 成長率部分，由於 103 年度並無該項服務，無以討論滿意成長與否，不進行成長率分析。

(五)政策宣導及服務措施之有效適切滿意度小結：

本年度政策宣導部分，本所民眾得知率皆有達到七成七以上，顯見大部分民眾皆有得知地政新知，惟應更加加強宣導，故本所將領件單據背面加印製地政新訊報您知訊息服務，並致力將新訊上網發送至網站、FB 等網路多元管道，使不知悉眾更加容易得知各項地政新服務。

伍、顯著性分析

本調查結果為了解問卷是否具有一定信度，以內在一致性信度(Internal Consistency Reliability)來檢測項目內在一致性，本調查採 Cronbach' s alpha 檢測，一般而言 Cronbach' s alpha 值要大於 0.7 以上，本調查結果之 Cronbach' s alpha 值為 0.819，顯示本調查結果具有一定信度，如下：

Cronbach's Alpha 值	項目個數
0.819	17

為了檢測各題項之滿意度狀況是否會因為不同因素而影響，本調查結果藉由透過民眾之基本資料(如：性別、年齡、職業、教育程度、今年度來本所辦理次數)與問卷各題項(共五大層面，總計十七題)進行交叉分析並佐以皮爾森(Pearson)卡方檢定檢測，以檢測兩者間是否有顯著性差異，分析結果如下表 30 至 34 所示(計算方式詳後第 123 頁之附表)：

表 30 性別與各題項之顯著性

基本資料	層面	題項	是否顯著
性別	洽公等候時間滿意程度		無顯著
	洽公環境適切度	洽公環境整體舒適整潔及綠美化	無顯著
		洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識	無顯著
		洽公現場申辦行動路線順暢	無顯著
	服務設施合宜性	提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用	顯著
		提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用	無顯著
	服務親和性	服務人員親切主動招呼、引導	顯著
		服務人員熱心回應問題及案件處理情形	顯著
		服務人員主動協助並告知如何申辦	顯著
	服務可勝任性	服務人員解答清楚、具專業知識	顯著
		服務人員熟悉處理流程及文件	顯著
	線上服務	網站提供之線上服務是否滿意？(如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)	顯著
		網站提供之電子表單服務是否滿意？	顯著

		臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？	顯著
政策宣導及服務 措施之有效適切		實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯	顯著
		線上可申請人工登記簿標示部電子謄本	顯著
		開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務	顯著

由上述表30可得知，性別與各題項之關聯性，其中對於服務設施合宜性中之一般設施、服務親合性、服務可勝任性、線上服務及政令宣導面與性別較有關係，換言之，若欲提高以性別為導向之服務滿意度，建議著重在一般設施之維護，諸如書寫檯、飲印機、飲水機方面之維護；服務人員之迎賓禮儀及其專業性，值得注意的是，在線上服務及政令之宣導面上，若因性別影響滿意度，則未來在推廣面上可在另行研究哪些線上服務較受男性或女性青睞或是政令宣導面上對於男性女性的感受不同，而用不同的方式推廣，本次分析可留用參考。

表 31 年齡與各題項

基本資料	層面	題項	是否顯著
年齡	洽公等候時間滿意程度		無顯著
	洽公環境適切度	洽公環境整體舒適整潔及綠美化	顯著
		洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識	顯著
		洽公現場申辦行動路線順暢	顯著
	服務設施合宜性	提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用	無顯著
		提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用	顯著
	服務親和性	服務人員親切主動招呼、引導	無顯著
		服務人員熱心回應問題及案件處理情形	無顯著
		服務人員主動協助並告知如何申辦	無顯著
	服務可勝任性	服務人員解答清楚、具專業知識	無顯著
		服務人員熟悉處理流程及文件	無顯著
	線上服務	網站提供之線上服務是否滿意？(如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)	顯著
		網站提供之電子表單服務是否滿意？	顯著

		臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？	顯著
政策宣導及服務措施之有效適切		實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯	顯著
		線上可申請人工登記簿標示部電子謄本	顯著
		開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務	顯著

由上述表31，發現年齡影響問卷填寫面向者為洽公環境、服務設施之核心設施、線上服務及政令宣導，由此可推斷依不同年齡對於洽公環境有不同之要求和看法，惟各年齡層所想望之環境不同，本所將竭力維護並照顧各年齡層民眾，至於核心設施面，服務櫃檯及盥洗室將持續維護清潔，提供民眾一個舒適的使用環境，書寫範例也將陸續更新並發放，另線上服務及政令宣導面上，本所網站上已有兒童版專區，未來考慮與業務課諮詢可否設置樂齡專區等，藉以照顧更多年齡層民眾，至於政令宣導面上，未來將規劃洽詢學校等至本所參訪事宜，藉此推行本所相關政策與措施。

表 32 教育程度與各題項

基本資料	層面	題項	是否顯著
教育程度	洽公等候時間滿意程度		顯著
	洽公環境適切度	洽公環境整體舒適整潔及綠美化	顯著
		洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識	顯著
		洽公現場申辦行動路線順暢	顯著
	服務設施合宜性	提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用	顯著
		提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用	顯著
	服務親和性	服務人員親切主動招呼、引導	顯著
		服務人員熱心回應問題及案件處理情形	無顯著
		服務人員主動協助並告知如何申辦	顯著
	服務可勝任性	服務人員解答清楚、具專業知識	顯著
		服務人員熟悉處理流程及文件	顯著
	線上服務	網站提供之線上服務是否滿意？(如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)	顯著
		網站提供之電子表單服務是否滿意？	顯著

		臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？	顯著
政策宣導及服務 措施之有效適切		實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯	顯著
		線上可申請人工登記簿標示部電子謄本	顯著
		開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務	無顯著

由上述表32發現，教育程度與本次問卷之題向大部分皆有關聯性，顯見教育程度高低將會影響民眾滿意度，由後附表之第102頁至115頁，即可發現大部分教育程度落在高中職、大專、大學，且填寫非常滿意與滿意之正面評價占多數，由此可知，本所現行提供之服務對於落在這區間教育程度之民眾皆屬滿意狀態，未來將持續維持本所服務並再精進。

表 33 職業與各題項

基本資料	層面	題項	是否顯著
職業	洽公等候時間滿意程度		顯著
	洽公環境適切度	洽公環境整體舒適整潔及綠美化	顯著
		洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識	顯著
		洽公現場申辦行動路線順暢	顯著
	服務設施合宜性	提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用	顯著
		提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用	顯著
	服務親和性	服務人員親切主動招呼、引導	顯著
		服務人員熱心回應問題及案件處理情形	顯著
		服務人員主動協助並告知如何申辦	顯著
	服務可勝任性	服務人員解答清楚、具專業知識	顯著
		服務人員熟悉處理流程及文件	顯著
	線上服務	網站提供之線上服務是否滿意？(如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)	顯著
		網站提供之電子表單服務是否滿意？	顯著

		臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？	顯著
政策宣導及服務措施之有效適切		實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯	顯著
		線上可申請人工登記簿標示部電子謄本	顯著
		開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務	顯著

表 34 過去一年至本所辦理次數與各題項

基本資料	層面	題項	是否顯著
過去一年至本所辦理次數	洽公等候時間滿意程度		顯著
	洽公環境適切度	洽公環境整體舒適整潔及綠美化	顯著
		洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識	顯著
		洽公現場申辦行動路線順暢	顯著
	服務設施合宜性	提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用	顯著
		提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用	顯著

	服務親和性	服務人員親切主動招呼、引導	顯著
		服務人員熱心回應問題及案件處理情形	顯著
		服務人員主動協助並告知如何申辦	顯著
	服務可勝任性	服務人員解答清楚、具專業知識	顯著
		服務人員熟悉處理流程及文件	顯著
	線上服務	網站提供之線上服務是否滿意？（如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等）	顯著
		網站提供之電子表單服務是否滿意？	顯著
		臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？	顯著
	政策宣導及服務措施之有效適切	實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯	顯著
		線上可申請人工登記簿標示部電子謄本	顯著
開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務		顯著	

由上述表33、34可知，影響本所滿意度之因素顯見於職業和道所次數多寡最具關聯性，換言之，如何區分各職業至本所洽公藉此提升滿意度，將是一大課題。惟礙於職業繁多，本次問卷僅能以2分法方式去區別，即以從事不動產相關行業與非不動產相關行業來探討，發現本次問卷填寫對象以非不動產相關行業者為多。由此可知本所洽公非地政業者之一般民眾占多數，換言之所提供之服務將需更口語親切化，將專業知識化成一般日常語言，使民眾聽得懂並看得懂我們的服務。另，洽所辦理次數，顯見諸多者，皆為第一次至本所洽公，而第一印象即是本所

形象，絕大部分皆為滿意，且值得關注的是，再次洽鄰本所洽公民眾（即一次以上），普遍來說亦為滿意狀態，是以可觀察出，本所提供之服務將會使民眾再次洽臨且滿意，未來應再努力提升本所服務，使其賓至如歸。

綜上，根據本次調查結果顯示，與研究假說大致上吻合，民眾對於本所推動之各項活動與服務內容具有一定之滿意度，因此，未來如要提升民眾對於本所之各項滿意度，除針對本所內部服務人員之教育訓練外，也要推動相對應之各項活動與服務內容，如提醒民眾操作與溫各項流程之海報、溫馨小卡、本所網站資訊之便民服務等，都能藉由上述建議來提升民眾之滿意度，使民眾有感於本所之用心與態度，並能達成本所之核心價值「效率」、「親切」與「便民」，更能達成便利商店化之「便利新店」。

陸、民眾意見

本次調查結果中，有 0.72%的受訪者(8)位對於新店地政事務所提出相關建議，茲將受訪者的具體意見整理如下：

建議項目	人次
鼓勵與期許	2
實價登錄不建議併入多功能,這樣只會拖到其他洽公民眾時間	1
謄本(二類)至少完整姓名,請三類謄本確認費時	1
等待時間長	1
停車不好停	1
別用多功能櫃台,每個人都不熟常成民眾排隊,月底連隨案謄本開收據長等一個小時	1
請繼續提供濕紙巾很方便夏天使用馬上可以降溫,進入事務所一種可以忘記外面炎熱的太陽的好地方	1

*相關處理情形將另案提會討論

柒、結論建議

一、新店地政事務所各項服務態度與專業形象，深獲多數受訪民眾肯定

題目	103 年	104 年	成長幅度
	服務滿意度	服務滿意度	
洽公等候時間滿意程度	95.88%	80.3%	-15.58%
洽公環境適切程度滿意度	93.89%	91.37%	-2.52%
洽公環境整體舒適整潔及綠美化	93.52%	91.9%	-1.62%
洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識	-	91.8%	-
洽公現場申辦行動路線順暢	94.26%	90.4%	-3.86%
服務設施合宜程度滿意度	91.38%	93.58%	+2.2%
提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用	88.66%	93.45%	4.79%
提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用	94.10%	93.7%	-0.4%
服務親和程度滿意度	96.76%	93.97%	-2.79%
服務人員親切主動招呼、引導	96.76%	95.3%	-1.46%
服務人員熱心回應問題及案件處理情形	-	93.8%	-
服務人員主動協助並告知如何申辦	-	92.8%	-
服務可勝任程度滿意度	97.64%	93.8%	-3.84%

服務人員解答清楚、具專業知識	97.64%	94.5%	-3.14%
服務人員熟悉處理流程及文件	-	93.1%	-
線上服務滿意度	88.14%	82.57%	-5.57%
網站提供之線上服務是否滿意？(如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)	88.14%	80.4%	-7.74%
網站提供之電子表單服務是否滿意？	-	84.6%	-
臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？	-	82.7%	-
平均滿意度	94.03	89.23%	-4.8%
服務滿意度成長計算	$(89.23\% - 94.03\%) / 89.23\% = -5.38\%$		
服務滿意度成長率	-5.38%		

二、新推行政策得知程度超過 7 成 7，本所業務課推廣執掌業務應可再精進。

題目	104 年服務得知率
實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯得知度統計	77.9%
線上可申請人工登記簿標示部電子謄本得知度統計	78.4%
開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務得知度統計	78.5%
平均得知率	78.26%

三、總結：

由於本調查為橫斷面之調查方式，亦即針對某一時間點的樣本進行調查與分析，然而目前本所推動之各項活動與服務內容正處於推廣期，民眾前往本所辦理相關業務時，對於不同之服務滿意度可能會受到不同因素所影響(如：時間、背景等)，因此如要提升民眾對於本所知滿意層度，可能需要更長久的觀測，並提出不同之影響因素。另，本調查以問卷調查法進行資料的收集，問卷的發放方式為代發的方式，而非一對一進行問卷的介紹並提供民眾適切的解答與回應，同時也無法當面觀看其填答之狀況，以此前提下，綜合得下段總結，合先敘明。

本所本年度「洽公等待時間滿意度」為 80.3%，較去年下降 15.58%；「洽公環境適切程度」滿意度達 91.37%，較去年下降 2.52%；「服務設施合宜程度」滿意度達 93.58%，較去年提升 2.2%；「服務親和程度」滿意度達 93.97%，較去年下降 2.79%；「服務可勝任程度」滿意度達 93.8%，較去年下降 3.84%；「線上服務」滿意度達 82.57%，較去年下降 5.57%；綜上，本所本年度整體滿意度 89%，較去年下跌 4.8%。

本次各項服務品質，除「洽公等待時間」、「線上服務」外，受訪民眾 9 成以上皆給予正面評價，顯示新店地政事務所過去一年對於同仁所作各項教育訓練與創新提案，皆能獲得多數民眾肯定，未來應該持續保持服務熱誠，持續精進業務相關專業知識，惟就其本年度未達 9 成滿意度部分做探討：

1. 「洽公等待時間」滿意度下降：推測其原因恐係推行三類謄本、實價登錄櫃台併入及住址隱匿申辦服務等原因，導致櫃檯人員相對不熟悉往昔業務，等待時間較長，惟本所亦以因應措施，若等待人數超過 6 人即會派員支援第一線櫃檯，未來更加強第一線服務人員專業能力素養，期使未來櫃檯人員更熟悉業務後將更加順暢，藉以減少民眾等待時間。

2.「線上服務」滿意度下降：係推測本年度問卷項目較去年多樣，如：網站服務提供表單及 FB 粉絲訊息等，本所網站使用雖多元且豐富，惟非全部填寫問卷者皆使用過網站上服務，故在填寫選擇上較易以往游移，另未來將加強宣導本所網站服務，如於行動服務隊上使用本所道具宣導網站、FB 內容並佐以機智問答遊戲加強民眾對於本所網站提供之服務、在義賣等公益活動時，滿額按讚即可獲贈本所文宣品一份等方式推廣，讓參與者印象深刻，並持續請業務課精進本所網站服務。

另自 104 年起推出各項創新服務，本所為提高政策服務宣導效益未來除原本宣傳方式加強外，另擬將實施更多元宣導方式：

- 1.大廳門口放置每月一知識及相關活動宣傳。
- 2.海報機置於大門口定期更新內容。
- 3.本所行動服務隊主動參加轄區內活動。
- 4.辦理教育訓練、講座、座談會。
- 5.使用智慧里長主動通知里民。
- 6.於他機關置放地政文宣。
- 7.一線櫃檯張貼宣導。
- 8.積極發布新聞。
- 9.將與本所有關活動上傳本所網站、FB。
- 10.於領件單背面加印製政令宣導內容。

上述措施之推動期使能更加貼近民眾，藉此以與民同享，更期使與民同心同步，並以此為本，讓本所更為精進進步。

捌、附表

提要：統計學上當 p 值 \leq 某顯著水平 α 臨界值，即代表所得的檢定統計數值落於該顯著水平之拒絕區域，拒絕了原本的虛無假設，則稱此假設檢定 (hypothesis test) 於 α 水準下達統計上顯著 (statistical significant at α level)，研究與統計學者於實驗結果常使用下列說法： $p > .05$ ，表示結果不顯著，不加以註記， $p < .05$ ，表示結果顯著，換言之，若 Pearson 卡方大於 0.05 則不顯著，Pearson 卡方小於 0.05 則顯著，合先敘明。

一、性別：

(一)洽公等候時間滿意程度 * 性別：

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
洽公等候時間滿意程度	非常滿意	214	219	433
	滿意	210	251	461
	普通	87	80	167
	不滿意	23	22	45
	非常不滿意	5	2	7
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	4.209	4	0.378
概似比	4.252	4	0.373
線性對線性的關連	0.400	1	0.527
有效觀察值的個數	1113		

(二)洽公環境整體舒適整潔及綠美化 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
洽公環境整體 舒適整潔及綠 美化	非常滿意	188	218	406
	滿意	301	316	617
	普通	50	40	90
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	2.594	2	0.273
概似比	2.596	2	0.273
線性對線性的關連	2.225	1	0.136
有效觀察值的個數	1113		

(三)洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
洽公服務(例如： 服務項目、引導標 示、服務人員及雙 語環境設計)能清 楚辨識	非常滿意	203	231	434
	滿意	285	303	588
	普通	51	40	91
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	2.589	2	0.274
概似比	2.591	2	0.274
線性對線性的關連	1.899	1	0.168
有效觀察值的個數	1113		

(四)洽公現場申辦行動路線順暢 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
洽公現場申辦行動路線順暢	非常滿意	214	241	455
	滿意	263	288	551
	普通	60	43	103
	不滿意	2	2	4
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	4.446	3	0.217
概似比	4.456	3	0.216
線性對線性的關連	2.355	1	0.125
有效觀察值的個數	1113		

(五)提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用	非常滿意	220	237	457
	滿意	271	313	584
	普通	48	24	72
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	10.563	2	0.005
概似比	10.710	2	0.005
線性對線性的關連	2.109	1	0.146
有效觀察值的個數	1113		

(六)提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用	非常滿意	237	246	483
	滿意	260	300	560
	普通	42	28	70
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	4.729	2	0.094
概似比	4.745	2	0.093
線性對線性的關連	0.251	1	0.617
有效觀察值的個數	1113		

(七)服務人員親切主動招呼、引導 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
服務人員親切 主動招呼、引 導	非常滿意	255	295	550
	滿意	250	261	511
	普通	34	18	52
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	6.975	2	0.031
概似比	7.052	2	0.029
線性對線性的關連	4.292	1	0.038
有效觀察值的個數	1113		

(八)服務人員熱心回應問題及案件處理情形 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
服務人員熱心回應問題及案件處理情形	非常滿意	260	290	550
	滿意	235	259	494
	普通	42	25	67
	不滿意	2	0	2
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	8.023	3	0.046
概似比	8.836	3	0.032
線性對線性的關連	3.084	1	0.079
有效觀察值的個數	1113		

(九)服務人員主動協助並告知如何申辦 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
服務人員主動協助並告知如何申辦	非常滿意	257	297	554
	滿意	231	248	479
	普通	50	28	78
	不滿意	1	1	2
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	8.604	3	0.035
概似比	8.683	3	0.034
線性對線性的關連	5.056	1	0.025
有效觀察值的個數	1113		

(十)服務人員解答清楚、具專業知識 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
服務人員解答清楚、具專業知識	非常滿意	268	287	555
	滿意	231	266	497
	普通	39	20	59
	不滿意	1	1	2
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	8.141	3	0.043
概似比	8.246	3	0.041
線性對線性的關連	1.255	1	0.263
有效觀察值的個數	1113		

(十一)服務人員熟悉處理流程及文件 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
服務人員熟悉處理流程及文件	非常滿意	274	283	557
	滿意	216	263	479
	普通	46	28	74
	不滿意	3	0	3
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	11.046	3	0.011
概似比	12.245	3	0.007
線性對線性的關連	0.739	1	0.390
有效觀察值的個數	1113		

(十二)網站提供之線上服務是否滿意？ (如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)

* 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
網站提供之線上服務是否滿意？ (如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)	非常滿意	141	179	320
	滿意	277	298	575
	普通	108	90	198
	不滿意	1	1	2
	非常不滿意	0	2	2
	未填	12	4	16

總和	539	574	1113
----	-----	-----	------

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	11.827	5	0.037
概似比	12.787	5	0.025
線性對線性的關連	5.088	1	0.024
有效觀察值的個數	1113		

(十三)網站提供之電子表單服務是否滿意？ * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
網站提供之 電子表單服 務是否滿 意？	非常滿意	164	199	363
	滿意	270	309	579
	普通	91	59	150
	不滿意	2	1	3
	非常不滿意	0	2	2
	未填	12	4	16
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	18.079	5	0.003
概似比	19.086	5	0.002
線性對線性的關連	5.200	1	0.023
有效觀察值的個數	1113		

(十四) 臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？ * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？	非常滿意	169	196	365
	滿意	250	306	556
	普通	105	63	168
	不滿意	3	2	5
	非常不滿意	0	2	2
	未填	12	5	17
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	22.141	5	0.000
概似比	23.104	5	0.000
線性對線性的關連	3.937	1	0.047
有效觀察值的個數	1113		

(十五) 實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯	知悉且使用過	205	212	417
	知悉但未使用過	164	218	382
	不知悉但使用過	30	38	68
	不知悉且無使	132	100	232

	用過			
	未填寫	8	6	14
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	12.303	4	0.015
概似比	12.334	4	0.015
線性對線性的關連	0.701	1	0.402
有效觀察值的個數	1113		

(十六)線上可申請人工登記簿標示部電子謄本 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
線上可申請人工 登記簿標示部電 子謄本	知悉且使用過	198	213	411
	知悉但未使用過	174	223	397
	不知悉但使用過	31	34	65
	不知悉且無使用 過	128	98	226
	未填寫	8	6	14
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	9.911	4	0.042
概似比	9.929	4	0.042
線性對線性的關連	0.742	1	0.389

有效觀察值的個數	1113		
----------	------	--	--

(十七)開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務 * 性別

交叉表

		性別		總和
		男性	女性	
開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務	知悉且使用過	211	220	431
	知悉但未使用過	173	203	376
	不知悉但使用過	19	48	67
	不知悉且無使用過	128	97	225
	未填寫	8	6	14
總和		539	574	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	18.608	4	.001
概似比	19.032	4	.001
線性對線性的關連	.603	1	.437
有效觀察值的個數	1113		

二、年齡：

(一)洽公等候時間滿意程度 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
洽公 等候 時間 滿意 程度	非常 滿意	22	57	128	118	71	37	433
	滿意	13	49	111	156	91	41	461
	普通	4	23	53	42	35	10	167
	不滿 意	2	6	9	18	8	2	45
	非常 不滿 意	0	1	2	2	2	0	7
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	21.798	20	0.352
概似比	22.759	20	0.301
線性對線性的關連	0.612	1	0.434
有效觀察值的個數	1113		

(二)洽公環境整體舒適整潔及綠美化 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
洽公環境 整體舒適 整潔及綠 美化	非常滿意	19	42	112	107	81	45	406
	滿意	19	87	169	207	95	40	617
	普通	3	7	22	22	31	5	90
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	34.828	10	0.000
概似比	32.562	10	0.000
線性對線性的關連	0.171	1	0.679
有效觀察值的個數	1113		

(三)洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
洽公服務 (例如：服務項目、 引導標示、服務 人員及雙 語環境設 計)能清楚 辨識	非常滿意	18	50	114	124	83	45	434
	滿意	23	77	168	190	89	41	588
	普通	0	9	21	22	35	4	91
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	36.482	10	0.000
概似比	35.726	10	0.000
線性對線性的關連	0.016	1	0.901
有效觀察值的個數	1113		

(四)洽公現場申辦行動路線順暢 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
洽公 現場 申辦 行動 路線 順暢	非常 滿意	18	52	125	129	83	48	455
	滿意	22	77	154	174	88	36	551
	普通	1	7	24	32	34	5	103
	不滿 意	0	0	0	1	2	1	4
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	33.242	15	0.004
概似比	33.063	15	0.005
線性對線性的關連	0.500	1	0.480
有效觀察值的個數	1113		

(五)提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用	非常滿意	17	50	133	128	82	47	457
	滿意	24	76	150	189	108	37	584
	普通	0	10	20	19	17	6	72
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	13.137	10	0.216
概似比	15.682	10	0.109
線性對線性的關連	0.185	1	0.667
有效觀察值的個數	1113		

(六)提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用 *
年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用	非常滿意	19	54	146	128	90	46	483
	滿意	22	76	135	192	96	39	560
	普通	0	6	22	16	21	5	70
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	23.082	10	0.010
概似比	25.034	10	0.005
線性對線性的關連	0.184	1	0.668
有效觀察值的個數	1113		

(七)服務人員親切主動招呼、引導 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
服務人員親切 主動招呼、引導	非常滿意	19	64	157	160	98	52	550
	滿意	21	62	133	164	97	34	511
	普通	1	10	13	12	12	4	52
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	8.799	10	0.551
概似比	8.622	10	0.568
線性對線性的關連	0.397	1	0.529
有效觀察值的個數	1113		

(八)服務人員熱心回應問題及案件處理情形 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
服務人員熱心回應問題及案件處理情形	非常滿意	22	61	162	158	95	52	550
	滿意	19	66	122	164	91	32	494
	普通	0	9	19	13	20	6	67
	不滿意	0	0	0	1	1	0	2
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	20.833	15	0.142
概似比	23.634	15	0.072
線性對線性的關連	0.314	1	0.575
有效觀察值的個數	1113		

(九)服務人員主動協助並告知如何申辦 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
服務人員 主動協助 並告知如何申辦	非常滿意	22	68	155	159	100	50	554
	滿意	18	60	124	156	86	35	479
	普通	1	7	24	20	21	5	78
	不滿意	0	1	0	1	0	0	2
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	12.778	15	0.619
概似比	12.996	15	0.603
線性對線性的關連	0.184	1	0.668
有效觀察值的個數	1113		

(十)服務人員解答清楚、具專業知識 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
服務人員 解答清楚、 具專業知識	非常滿意	22	64	157	162	99	51	555
	滿意	19	67	125	159	90	37	497
	普通	0	4	21	14	18	2	59
	不滿意	0	1	0	1	0	0	2
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	19.859	15	0.177
概似比	22.001	15	0.108
線性對線性的關連	0.004	1	0.951
有效觀察值的個數	1113		

(十一)服務人員熟悉處理流程及文件 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
服務人員熟悉處理流程及文件	非常滿意	21	65	154	164	100	53	557
	滿意	20	65	126	148	85	35	479
	普通	0	6	23	22	21	2	74
	不滿意	0	0	0	2	1	0	3
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	17.451	15	0.293
概似比	21.730	15	0.115
線性對線性的關連	0.000	1	0.991
有效觀察值的個數	1113		

(十二) 網站提供之線上服務是否滿意？ (如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)

* 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
網站提供之線上服務是否滿意？ (如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)	非常滿意	5	28	95	90	66	36	320
	滿意	23	82	155	175	99	41	575
	普通	13	24	52	61	38	10	198
	不滿意	0	0	0	1	1	0	2
	非常不滿意	0	2	0	0	0	0	2
	未填寫	0	0	1	9	3	3	16
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	50.821	25	0.002
概似比	48.288	25	0.003
線性對線性的關連	5.466	1	0.019
有效觀察值的個數	1113		

(十三) 網站提供之電子表單服務是否滿意？ * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
網站 提供 之電 子表 單服 務是 否滿 意？	非常 滿意	12	36	107	99	70	39	363
	滿意	28	82	161	176	92	40	579
	普通	1	16	33	51	41	8	150
	不滿 意	0	0	1	1	1	0	3
	非常 不滿 意	0	2	0	0	0	0	2
	未填	0	0	1	9	3	3	16
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	54.166	25	0.001
概似比	52.380	25	0.001
線性對線性的關連	6.291	1	0.012
有效觀察值的個數	1113		

(十四) 臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？ * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
臉書 粉絲 專頁 提供 之各 項訊 息是 否滿 意？	非常 滿意	12	37	105	99	71	41	365
	滿意	28	85	154	166	87	36	556
	普通	1	12	42	59	44	10	168
	不滿 意	0	0	1	2	2	0	5
	非常 不滿 意	0	2	0	0	0	0	2
	未填	0	0	1	10	3	3	17
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	63.870	25	0.000
概似比	63.108	25	0.000
線性對線性的關連	6.287	1	0.012
有效觀察值的個數	1113		

(十五)實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯	知悉且使用過	32	44	113	124	74	30	417
	知悉但未使用過	8	43	121	120	69	21	382
	不知悉但使用過	0	11	13	19	16	9	68
	不知悉且無使用過	1	37	55	67	44	28	232
	未填寫	0	1	1	6	4	2	14
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	57.031	20	0.000
概似比	60.184	20	0.000
線性對線性的關連	4.944	1	0.026
有效觀察值的個數	1113		

(十六)線上可申請人工登記簿標示部電子謄本 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
線上可 申請人 工登記 簿標示 部電子 謄本	知悉且 使用過	29	46	111	123	72	30	411
	知悉但 未使用 過	11	42	118	124	78	24	397
	不知悉 但使用 過	1	9	18	15	10	12	65
	不知悉 且無使 用過	0	38	55	68	43	22	226
	未填寫	0	1	1	6	4	2	14
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	48.547	20	0.000
概似比	53.184	20	0.000
線性對線性的關連	4.597	1	0.032
有效觀察值的個數	1113		

(十七)開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務 * 年齡

交叉表

		年齡						總和
		20以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60以上	
開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務	知悉且使用過	29	49	124	125	71	33	431
	知悉但未使用過	12	41	113	115	74	21	376
	不知悉但使用過	0	8	15	19	15	10	67
	不知悉且無使用過	0	37	50	71	43	24	225
	未填寫	0	1	1	6	4	2	14
總和		41	136	303	336	207	90	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	46.102	20	0.001
概似比	55.091	20	0.000
線性對線性的關連	4.980	1	0.026
有效觀察值的個數	1113		

三、教育程度：

(一)洽公等候時間滿意程度 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中職	大專	大學	研究所以上	
洽公 等候 時間 滿意 程度	非常 滿意	8	35	115	136	106	33	433
	滿意	2	44	169	128	98	20	461
	普通	5	6	61	48	43	4	167
	不滿 意	0	5	14	13	12	1	45
	非常 不滿 意	0	0	4	1	1	1	7
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	36.754	20	0.013
概似比	39.314	20	0.006
線性對線性的關連	2.811	1	0.094
有效觀察值的個數	1113		

(二)洽公環境整體舒適整潔及綠美化 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中職	大專	大學	研究所以上	
洽公環境整體舒適整潔及綠美化	非常滿意	11	22	110	121	104	38	406
	滿意	2	64	221	178	132	20	617
	普通	2	4	32	27	24	1	90
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	52.826	10	0.000
概似比	54.640	10	0.000
線性對線性的關連	8.981	1	0.003
有效觀察值的個數	1113		

(三)洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中 職	大專	大學	研究所 以上	
洽公服務 (例如：服 務項目、 引導標 示、服務 人員及雙 語環境設 計)能清楚 辨識	非常滿意	11	27	113	137	105	41	434
	滿意	3	61	216	160	131	17	588
	普通	1	2	34	29	24	1	91
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	52.826	10	0.000
概似比	54.640	10	0.000
線性對線性的關連	8.981	1	0.003
有效觀察值的個數	1113		

(四)洽公現場申辦行動路線順暢 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中職	大專	大學	研究所以上	
洽公現場申辦行動路線順暢	非常滿意	10	30	125	133	119	38	455
	滿意	4	57	198	159	114	19	551
	普通	1	3	39	32	26	2	103
	不滿意	0	0	1	2	1	0	4
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	37.194	15	0.001
概似比	38.676	15	0.001
線性對線性的關連	7.158	1	0.007
有效觀察值的個數	1113		

(五)提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用 * 教育程度
交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中 職	大專	大學	研究所 以上	
提供一般 設施(例 如：書寫 台、影印 機、飲水 機等)是否 便於使用	非常滿意	9	32	124	138	116	38	457
	滿意	6	54	217	158	129	20	584
	普通	0	4	22	30	15	1	72
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	33.011	10	0.000
概似比	33.863	10	0.000
線性對線性的關連	8.387	1	0.004
有效觀察值的個數	1113		

(六)提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用 *
教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中 職	大專	大學	研究所 以上	
提供核心 設施(例 如：服務 櫃檯、盥 洗室、申 請表及範 例等)是否 便於使用	非常滿意	9	36	141	139	120	38	483
	滿意	6	52	199	164	119	20	560
	普通	0	2	23	23	21	1	70
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	23.350	10	0.010
概似比	25.340	10	0.005
線性對線性的關連	3.044	1	0.081
有效觀察值的個數	1113		

(七)服務人員親切主動招呼、引導 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中職	大專	大學	研究所以上	
服務人員親切 主動招呼、引導	非常滿意	8	39	156	161	145	41	550
	滿意	7	47	187	146	106	18	511
	普通	0	4	20	19	9	0	52
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	24.366	10	0.007
概似比	27.690	10	0.002
線性對線性的關連	14.989	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(八)服務人員熱心回應問題及案件處理情形 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中職	大專	大學	研究所以上	
服務人員熱心回應問題及案件處理情形	非常滿意	8	41	159	156	146	40	550
	滿意	7	46	175	149	100	17	494
	普通	0	3	28	21	13	2	67
	不滿意	0	0	1	0	1	0	2
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	23.363	15	0.077
概似比	25.248	15	0.047
線性對線性的關連	9.444	1	0.002
有效觀察值的個數	1113		

(九)服務人員主動協助並告知如何申辦 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中職	大專	大學	研究所以上	
服務人員 主動協助 並告知如何申辦	非常滿意	8	42	161	152	149	42	554
	滿意	7	44	174	148	90	16	479
	普通	0	3	28	26	20	1	78
	不滿意	0	1	0	0	1	0	2
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	34.723	15	0.003
概似比	36.104	15	0.002
線性對線性的關連	8.649	1	0.003
有效觀察值的個數	1113		

(十)服務人員解答清楚、具專業知識 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中職	大專	大學	研究所以上	
服務人員解答清楚、具專業知識	非常滿意	10	43	155	163	145	39	555
	滿意	5	45	188	142	98	19	497
	普通	0	1	20	20	17	1	59
	不滿意	0	1	0	1	0	0	2
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	32.030	15	0.006
概似比	33.488	15	0.004
線性對線性的關連	5.618	1	0.018
有效觀察值的個數	1113		

(十一)服務人員熟悉處理流程及文件 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中職	大專	大學	研究所 以上	
服務 人員 熟悉 處理 流程 及文 件	非常 滿意	10	44	157	163	141	42	557
	滿意	5	44	180	138	96	16	479
	普通	0	2	24	25	22	1	74
	不滿 意	0	0	2	0	1	0	3
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	30.951	15	0.009
概似比	34.659	15	0.003
線性對線性的關連	4.082	1	0.043
有效觀察值的個數	1113		

(十二)網站提供之線上服務是否滿意？(如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)

* 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中職	大專	大學	研究所以上	
網站提供之線上服務是否滿意？ (如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)	非常滿意	6	17	74	93	98	32	320
	滿意	7	50	201	173	121	23	575
	普通	2	17	82	52	41	4	198
	不滿意	0	0	2	0	0	0	2
	非常不滿意	0	2	0	0	0	0	2
	未填寫	0	4	4	8	0	0	16
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	87.811	25	0.000
概似比	76.915	25	0.000
線性對線性的關連	5.867	1	0.015
有效觀察值的個數	1113		

(十三)網站提供之電子表單服務是否滿意？ * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中職	大專	大學	研究所以上	
網站 提供 之電 子表 單服 務是 否滿 意？	非常滿意	7	23	91	99	109	34	363
	滿意	7	54	214	175	110	19	579
	普通	1	7	52	44	40	6	150
	不滿意	0	0	2	0	1	0	3
	非常不滿意	0	2	0	0	0	0	2
	未填寫	0	4	4	8	0	0	16
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	83.627	25	0.000
概似比	73.611	25	0.000
線性對線性的關連	5.207	1	0.022
有效觀察值的個數	1113		

(十四) 臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？ * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中職	大專	大學	研究所以上	
臉書 粉絲 專頁 提供 之各 項訊 息是 否滿 意？	非常滿意	7	25	96	103	101	33	365
	滿意	7	52	204	164	109	20	556
	普通	1	7	56	49	49	6	168
	不滿意	0	0	3	1	1	0	5
	非常不滿意	0	2	0	0	0	0	2
	未填寫	0	4	4	9	0	0	17
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	74.969	25	0.000
概似比	65.263	25	0.000
線性對線性的關連	4.467	1	0.035
有效觀察值的個數	1113		

(十五)實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中 職	大專	大學	研究所 以上	
實價登錄櫃檯 併入多 功能櫃 檯	知悉且 使用過	6	37	130	132	84	28	417
	知悉但 未使用 過	5	23	121	119	96	18	382
	不知悉 但使用 過	0	5	27	9	23	4	68
	不知悉 且無使 用過	4	21	79	63	56	9	232
	未填寫	0	4	6	3	1	0	14
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	31.868	20	0.045
概似比	32.684	20	0.037
線性對線性的關連	6.776	1	0.009
有效觀察值的個數	1113		

(十六)線上可申請人工登記簿標示部電子謄本 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中 職	大專	大學	研究所 以上	
線上可 申請人 工登記 簿標示 部電子 謄本	知悉且 使用過	6	36	134	125	83	27	411
	知悉但 未使用 過	5	24	127	126	100	15	397
	不知悉 但使用 過	2	6	25	11	14	7	65
	不知悉 且無使 用過	2	20	71	61	62	10	226
	未填寫	0	4	6	3	1	0	14
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	31.550	20	0.048
概似比	29.833	20	0.073
線性對線性的關連	6.229	1	0.013
有效觀察值的個數	1113		

(十七)開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務 * 教育程度

交叉表

		教育程度						總和
		國小	國中	高中 職	大專	大學	研究所 以上	
開放全國 跨縣市代 收「土地 登記案 件」、 「複丈及 建物測量 案件」等 各項代收 服務	知悉且使 用過	6	38	131	134	94	28	431
	知悉但未 使用過	7	23	124	117	89	16	376
	不知悉但 使用過	0	4	32	11	15	5	67
	不知悉且 無使用過	2	21	70	61	61	10	225
	未填寫	0	4	6	3	1	0	14
總和		15	90	363	326	260	59	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙 尾)
Pearson卡方	30.684	20	0.060
概似比	30.353	20	0.064
線性對線性的關連	6.479	1	0.011
有效觀察值的個數	1113		

四、職業：

(一)、洽公等候時間滿意程度 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關職業	非不動產相關職業	
洽公等候時間滿意程度	非常滿意	150	283	433
	滿意	66	395	461
	普通	30	137	167
	不滿意	15	30	45
	非常不滿意	4	3	7
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	60.592	4	0.000
概似比	60.300	4	0.000
線性對線性的關連	11.323	1	0.001
有效觀察值的個數	1113		

(二)洽公環境整體舒適整潔及綠美化 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關職業	非不動產相關職業	
洽公環境整體 舒適整潔及綠 美化	非常滿意	152	254	406
	滿意	101	516	617
	普通	12	78	90
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	65.843	2	0.000
概似比	64.128	2	0.000
線性對線性的關連	56.855	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(三)洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關 職業	非不動產相 關職業	
洽公服務(例如： 服務項目、引導標 示、服務人員及雙 語環境設計)能清 楚辨識	非常滿意	161	273	434
	滿意	93	495	588
	普通	11	80	91
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	69.840	2	0.000
概似比	68.822	2	0.000
線性對線性的關連	61.334	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(四)洽公現場申辦行動路線順暢 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關職業	非不動產相關職業	
洽公現場申辦行動路線順暢	非常滿意	167	288	455
	滿意	87	464	551
	普通	10	93	103
	不滿意	1	3	4
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	72.528	3	0.000
概似比	72.810	3	0.000
線性對線性的關連	62.920	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(五)提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用 * 職業
交叉表

		職業		總和
		不動產相關 職業	非不動產相 關職業	
提供一般設施(例 如：書寫台、影 印機、飲水機等) 是否便於使用	非常滿意	169	288	457
	滿意	85	499	584
	普通	11	61	72
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	74.163	2	0.000
概似比	73.432	2	0.000
線性對線性的關連	61.224	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(六)提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用 *
職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關 職業	非不動產相 關職業	
提供核心設施(例 如：服務櫃檯、盥 洗室、申請表及範 例等)是否便於使 用	非常滿意	171	312	483
	滿意	84	476	560
	普通	10	60	70
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	63.249	2	0.000
概似比	63.131	2	0.000
線性對線性的關連	54.106	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(七)服務人員親切主動招呼、引導 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關職業	非不動產相關職業	
服務人員親切主動招呼、引導	非常滿意	191	359	550
	滿意	70	441	511
	普通	4	48	52
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	72.382	2	0.000
概似比	75.032	2	0.000
線性對線性的關連	68.013	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(八)服務人員熱心回應問題及案件處理情形 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關職業	非不動產相關職業	
服務人員熱心回應問題及案件處理情形	非常滿意	191	359	550
	滿意	64	430	494
	普通	10	57	67
	不滿意	0	2	2
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	71.761	3	0.000
概似比	74.096	3	0.000
線性對線性的關連	58.942	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(九)服務人員主動協助並告知如何申辦 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關職業	非不動產相關職業	
服務人員主動協助並告知如何申辦	非常滿意	184	370	554
	滿意	68	411	479
	普通	13	65	78
	不滿意	0	2	2
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	54.225	3	0.000
概似比	55.824	3	0.000
線性對線性的關連	43.028	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(十)服務人員解答清楚、具專業知識 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關職業	非不動產相關職業	
服務人員解答清楚、具專業知識	非常滿意	183	372	555
	滿意	74	423	497
	普通	8	51	59
	不滿意	0	2	2
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	51.532	3	0.000
概似比	52.977	3	0.000
線性對線性的關連	45.576	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(十一)服務人員熟悉處理流程及文件 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關職業	非不動產相關職業	
服務人員熟悉處理流程及文件	非常滿意	183	374	557
	滿意	72	407	479
	普通	10	64	74
	不滿意	0	3	3
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	50.729	3	0.000
概似比	52.384	3	0.000
線性對線性的關連	44.352	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(十二) 網站提供之線上服務是否滿意？ (如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)

* 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關 職業	非不動產相 關職業	
網站提供之線上服務是否滿意？ (如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)	非常滿意	135	185	320
	滿意	99	476	575
	普通	26	172	198
	不滿意	0	2	2
	非常不滿意	0	2	2
	未填寫	5	11	16
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	87.537	5	.000
概似比	83.941	5	.000
線性對線性的關連	.041	1	.840
有效觀察值的個數	1113		

(十三)網站提供之電子表單服務是否滿意？* 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關職業	非不動產相關職業	
網站提供之 電子表單服 務是否滿 意？	非常滿意	143	220	363
	滿意	93	486	579
	普通	24	126	150
	不滿意	0	3	3
	非常不滿意	0	2	2
	未填	5	11	16
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	74.851	5	0.000
概似比	72.922	5	0.000
線性對線性的關連	.072	1	0.788
有效觀察值的個數	1113		

(十四) 臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？ * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關職業	非不動產相關職業	
臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？	非常滿意	142	223	365
	滿意	89	467	556
	普通	28	140	168
	不滿意	1	4	5
	非常不滿意	0	2	2
	未填寫	5	12	17
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	70.187	5	0.000
概似比	67.888	5	0.000
線性對線性的關連	.019	1	0.890
有效觀察值的個數	1113		

(十五)實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關 職業	非不動產相 關職業	
實價登錄櫃檯 併入多功能櫃 檯	知悉且使用過	136	281	417
	知悉但未使用 過	84	298	382
	不知悉但使用 過	9	59	68
	不知悉且無使 用過	35	197	232
	未填寫	1	13	14
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	34.584	4	0.000
概似比	35.554	4	0.000
線性對線性的關連	4.053	1	0.044
有效觀察值的個數	1113		

(十六)線上可申請人工登記簿標示部電子謄本 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關 職業	非不動產相 關職業	
線上可申請人 工登記簿標示 部電子謄本	知悉且使用過	129	282	411
	知悉但未使用 過	95	302	397
	不知悉但使用 過	8	57	65
	不知悉且無使 用過	32	194	226
	未填寫	1	13	14
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	31.497	4	0.000
概似比	33.425	4	0.000
線性對線性的關連	3.998	1	0.046
有效觀察值的個數	1113		

(十七)開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務 * 職業

交叉表

		職業		總和
		不動產相關 職業	非不動產相 關職業	
開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務	知悉且使用過	141	290	431
	知悉但未使用過	85	291	376
	不知悉但使用過	9	58	67
	不知悉且無使用過	29	196	225
	未填寫	1	13	14
總和		265	848	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	40.054	4	0.000
概似比	41.971	4	0.000
線性對線性的關連	4.319	1	0.038
有效觀察值的個數	1113		

五、過去一年至本所辦理次數與各題項：

(一)洽公等候時間滿意程度 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
洽公等候 時間滿意 程度	非常滿意	167	119	44	103	433
	滿意	169	195	58	39	461
	普通	65	65	27	10	167
	不滿意	18	16	3	8	45
	非常不滿意	2	2	1	2	7
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	66.601	12	0.000
概似比	67.190	12	0.000
線性對線性的關連	8.143	1	0.004
有效觀察值的個數	1113		

(二)洽公環境整體舒適整潔及綠美化 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
洽公環境 整體舒適 整潔及綠 美化	非常滿意	132	118	51	105	406
	滿意	244	248	74	51	617
	普通	45	31	8	6	90
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	72.696	6	0.000
概似比	70.132	6	0.000
線性對線性的關連	47.118	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(三)洽公服務(例如：服務項目、引導標示、服務人員及雙語環境設計)能清楚辨識 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所 辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以 上	
洽公服務(例 如：服務項 目、引導標 示、服務人 員及雙語環 境設計)能清 楚辨識	非常滿意	149	127	52	106	434
	滿意		234	76	51	588
	普通	45	36	5	5	91
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙 尾)
Pearson卡方	64.724	6	0.000
概似比	64.525	6	0.000
線性對線性的關連	39.600	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(四)洽公現場申辦行動路線順暢 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數
交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
洽公現場申辦行動路線順暢	非常滿意	165	130	50	110	455
	滿意	200	227	77	47	551
	普通	54	39	5	5	103
	不滿意	2	1	1	0	4
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	75.080	9	0.000
概似比	76.246	9	0.000
線性對線性的關連	36.019	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(五)提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
提供一般設施(例如：書寫台、影印機、飲水機等)是否便於使用	非常滿意	152	137	59	109	457
	滿意	236	232	70	46	584
	普通	33	28	4	7	72
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	60.825	6	.000
概似比	60.918	6	.000
線性對線性的關連	38.059	1	.000
有效觀察值的個數	1113		

(六)提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用 *
過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
提供核心設施(例如：服務櫃檯、盥洗室、申請表及範例等)是否便於使用	非常滿意	171	137	63	112	483
	滿意	215	236	66	43	560
	普通	35	24	4	7	70
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	64.080	6	0.000
概似比	64.703	6	0.000
線性對線性的關連	33.159	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(七)服務人員親切主動招呼、引導 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
服務人員 親切主動 招呼、引 導	非常滿意	201	161	60	128	550
	滿意	198	212	69	32	511
	普通	22	24	4	2	52
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	72.667	6	0.000
概似比	76.669	6	0.000
線性對線性的關連	31.125	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(八)服務人員熱心回應問題及案件處理情形 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
服務人員熱心 回應問題及案件處理情形	非常滿意	199	165	61	125	550
	滿意	191	205	67	31	494
	普通	29	27	5	6	67
	不滿意	2	0	0	0	2
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	66.854	9	0.000
概似比	70.491	9	0.000
線性對線性的關連	27.984	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(九)服務人員主動協助並告知如何申辦 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
服務人員 親切主動 招呼、引 導	非常滿意	201	161	60	128	550
	滿意	198	212	69	32	511
	普通	22	24	4	2	52
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	72.667	6	0.000
概似比	76.669	6	0.000
線性對線性的關連	31.125	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(十)服務人員解答清楚、具專業知識 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
服務人員解答 清楚、 具專業 知識	非常滿意	207	163	63	122	555
	滿意	186	210	63	38	497
	普通	26	24	7	2	59
	不滿意	2	0	0	0	2
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	59.360	9	0.000
概似比	62.840	9	0.000
線性對線性的關連	24.327	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(十一)服務人員熟悉處理流程及文件 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
服務人員熟悉處理流程及文件	非常滿意	201	170	65	121	557
	滿意	179	200	62	38	479
	普通	39	26	6	3	74
	不滿意	2	1	0	0	3
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	56.426	9	0.000
概似比	59.228	9	0.000
線性對線性的關連	31.206	1	0.000
有效觀察值的個數	1113		

(十二)網站提供之線上服務是否滿意？(如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)

* 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
網站提供之線上服務是否滿意？(如網路申領電子謄本、地政資訊查詢等)	非常滿意	75	98	48	99	320
	滿意	224	233	68	50	575
	普通	112	62	16	8	198
	不滿意	1	1	0	0	2
	非常不滿意	2	0	0	0	2
	未填寫	7	3	1	5	16
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	144.752	15	0.000
概似比	139.754	15	0.000
線性對線性的關連	.042	1	0.837
有效觀察值的個數	1113		

(十三)網站提供之電子表單服務是否滿意？* 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
網站提供 之電子表 單服務是 否滿意？	非常滿意	103	107	53	100	363
	滿意	237	225	67	50	579
	普通	70	61	12	7	150
	不滿意	2	1	0	0	3
	非常不滿意	2	0	0	0	2
	未填寫	7	3	1	5	16
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	99.714	15	0.000
概似比	98.650	15	0.000
線性對線性的關連	.122	1	0.727
有效觀察值的個數	1113		

(十四) 臉書粉絲專頁提供之各項訊息是否滿意？ * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
臉書粉絲 專頁提供 之各項訊 息是否滿 意？	非常滿意	107	108	51	99	365
	滿意	221	221	68	46	556
	普通	82	61	13	12	168
	不滿意	2	3	0	0	5
	非常不滿意	2	0	0	0	2
	未填寫	7	4	1	5	17
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	93.396	15	0.000
概似比	91.542	15	0.000
線性對線性的關連	.120	1	0.729
有效觀察值的個數	1113		

(十五)實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
實價登錄櫃檯併入多功能櫃檯	知悉且使用過	125	130	59	103	417
	知悉但未使用過	129	159	50	44	382
	不知悉但使用過	20	34	13	1	68
	不知悉且無使用過	140	69	10	13	232
	未填寫	7	5	1	1	14
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	123.571	12	0.000
概似比	126.542	12	0.000
線性對線性的關連	4.390	1	0.036
有效觀察值的個數	1113		

(十六)線上可申請人工登記簿標示部電子謄本 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理 次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以 上	
線上可申 請人工登 記簿標示 部電子謄 本	知悉且使 用過	127	129	57	98	411
	知悉但未 使用過	133	160	54	50	397
	不知悉但 使用過	18	33	11	3	65
	不知悉且 無使用過	136	70	10	10	226
	未填寫	7	5	1	1	14
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙 尾)
Pearson卡方	110.178	12	0.000
概似比	112.804	12	0.000
線性對線性的關連	4.233	1	0.040
有效觀察值的個數	1113		

(十七)開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務 * 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

交叉表

		過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數				總和
		1次	2-5次	6-10次	11次以上	
開放全國跨縣市代收「土地登記案件」、「複丈及建物測量案件」等各項代收服務	知悉且使用過	133	133	60	105	431
	知悉但未使用過	128	157	47	44	376
	不知悉但使用過	16	32	16	3	67
	不知悉且無使用過	137	70	9	9	225
	未填寫	7	5	1	1	14
總和		421	397	133	162	1113

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	128.000	12	0.000
概似比	130.185	12	0.000
線性對線性的關連	4.356	1	0.037
有效觀察值的個數	1113		